

# 促進特區政府電子服務

Enhancing e-Government  
in the HKSAR

「管治與政制」專題研究系列

青年創研庫  
Youth I.D.E.A.S.



29

---

|             |                                                                                                                                                                       |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>首席顧問</b> | 何永昌先生                                                                                                                                                                 |
| <b>顧問</b>   | 馮丹媚女士                                                                                                                                                                 |
| <b>研究員</b>  | 魏美梅女士<br>陳瑞貞女士<br>袁小敏女士<br>張靜雲女士<br>何新滿先生                                                                                                                             |
| <b>出版</b>   | 香港青年協會<br>青年研究中心<br>香港北角百福道 21 號<br>香港青年協會大廈 4 樓<br>電話：(852) 3755 7022<br>傳真：(852) 3755 7200<br>電子郵件：yr@hkfyg.org.hk<br>網址：hkfyg.org.hk<br>m21.hk<br>yrc.hkfyg.org.hk |

出版日期：二零一八年四月

版權所有 © 2018 香港青年協會

|                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Chief Adviser</b> | Mr. Andy Ho                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Adviser</b>       | Ms. Amy Fung, MH                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Researchers</b>   | Ms. Angela Ngai<br>Ms. Chan Shui-ching<br>Ms. Amy Yuen<br>Ms. Sharon Cheung<br>Mr. Beji Ho                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Published By</b>  | The Hong Kong Federation of Youth Groups<br>Youth Research Centre<br>4/F., The Hong Kong Federation of Youth Groups Building<br>21 Pak Fuk Road<br>North Point, Hong Kong<br>Tel: (852) 3755 7022<br>Fax: (852) 3755 7200<br>E-mail: yr@hkfyg.org.hk<br>Web: hkfyg.org.hk<br>m21.hk<br>yrc.hkfyg.org.hk |

Publishing Date: April 2018

All rights reserved © 2018 The Hong Kong Federation of Youth Groups

本報告內容不一定代表香港青年協會之立場。

The views expressed in this publication do not necessarily reflect the views of The Hong Kong Federation of Youth Groups.

# 青年創研庫

## 「管治與政制」組別

顧問導師： 陳弘毅教授      陳維安先生

召集人： 潘學智

副召集人： 林智浩

|     |     |     |
|-----|-----|-----|
| 成員： | 李苑容 | 溫景稀 |
|     | 周子烈 | 葉鎮輝 |
|     | 林姿琳 | 葉靄宜 |
|     | 洪定嘉 | 潘子鋒 |
|     | 陳卓曦 | 鄭東  |
|     | 曾梓傑 | 穆家駿 |
|     | 黃雋康 | 關仲然 |
|     | 黃議德 | 關浩鵬 |

研究員： 張靜雲

## 鳴謝

---

是項研究得以順利完成，實有賴下列人士的協助，並給予寶貴意見，使我們的資料和分析得以更為充實，謹此向他們致以衷心感謝。

被訪人士（排名按姓氏筆劃序）：

|           |                     |
|-----------|---------------------|
| 莫乃光議員, JP | 香港特別行政區立法會議員（資訊科技界） |
| 黃岳永教授     | 香港科技大學電子及計算機工程實踐副教授 |
| 黃偉豪教授     | 香港中文大學政治與行政學系教授     |
| 楊德斌先生, JP | 香港特別行政區政府資訊科技總監     |

各位曾接受青年網上意見調查的朋友，以及曾參與聚焦小組訪談的青年。

## 研究摘要

電子政府(e-Government)泛指政府應用互聯網及資訊通訊等科技，使政府工作電子化，包括傳遞信息與資訊、提供公共服務，以及日常內部運作等。一般認為，有效的政府電子服務，能提升政府工作表現，亦有助公眾對政府建立正面印象，為政府維持優質管治提供有利條件。

在香港，特區政府自成立以來，先後推出多項電子政府發展計劃，各政策局或部門向市民提供的電子服務數目，已由 2015 年的 700 多項，增至 2017 年年底的超過 840 項。

統計處調查顯示<sup>1</sup>，本港 15-24 歲及 25-34 歲人士中，分別有 73.4% 及 77.3% 曾為個人事務而使用網上政府服務。換言之，在上述兩年齡組別的青年中，分別仍有 26.6% 及 22.7% 未曾使用。

另據日本早稻田大學電子政府研究所進行的調查顯示，香港在電子政府的發展方面，曾在 2005 年及 2008 年的排名中位列首十名，但在其後的調查中，均跌出前十名範圍；近年排名更只處於中游位置，包括在 2015 年、2016 年及 2017 年同樣排名第二十四。

建立智慧城市是現屆特區政府的施政重點。電子政府服務是發展智慧城市的重要組成部分；就如何透過新興科技改善公共服務，以至有效發揮電子政府的功能，是當局及社會值得關注的課題。

青年身處 e 世代，網絡及流動技術等應用，已成為他們生活部分。是項研究參考其他地區電子政府的經驗，從青年角度了解新生代使用政府電子服務的體驗，並透過專家和學者訪問，冀就促進特區政府的電子服務，提供可行建議；相信藉此有利建立及維持特區政府的良好管治。

是項研究在 2018 年 2 月至 3 月期間，透過幾方面蒐集資料，包括青年網上意見調查，共訪問了 648 位 18-34 歲青年、30 位參與聚焦小組青年訪談，以及 4 位專家與學者訪問。

---

<sup>1</sup> 統計處。2017。《主題性住戶統計調查第 62 號報告書》。該刊物載列於 2016 年 4 月至 7 月期間進行的主題性住戶統計調查的主要結果。

## 主要討論

### **1. 有效的電子政府服務，對官民均有裨益。有關發展全球均面對挑戰，特區政府應以更大決心，進一步發揮電子政府功能。**

從世界各地經驗，有效的政府電子服務，有助建立市民對政府的良好觀感和信任。近年新興技術廣泛應用，更可進一步改善市民生活質素。

是項研究顯示，在 648 名 18-34 歲接受網上意見調查的青年中，三成六(35.7%)認為有效的電子政府服務，能增加他們與政府的接觸；在 30 名參與聚焦小組訪談青年中，有參與者認為公共服務電子化有助提升政府的工作效率及施政透明度。

特區政府公共服務電子化計劃推行多年，相關基建設施穩建，市民亦習慣使用電子產品。不過，電子政府的發展面對不少挑戰。香港在一項有關電子政府的國際調查排名中，近年一直只處於中游位置，與早期躋身前十名的成績，有顯著差距。

不少國際機構相關報告指出，電子政府的主要目標，在於提供更便捷和有效回應市民需求的服務，以及拉近公眾與政府之間的關係等。特區政府應把握香港社會具備的優勢，以更大決心正視和克服種種困難，一方面發揮電子政府的功能，另方面持續提供優質電子服務，藉此維繫政府良好管治。

### **2. 電子政府屬全政府的持續項目；一個主動、積極及有影響力的統領架構，對有效推動政府內部無縫公共服務電子化極其重要。**

電子政府連繫各部門，跨部門無縫協作的電子服務是大勢所趨。新加坡及英國等負責電子政府的部門，其工作直接向總理或內閣等最高層匯報；個別專責部門更積極透過各種新興科技，與外界保持互動，增加公眾對使用電子服務的認知、興趣和動力。

在香港，政府資訊科技總監辦公室(OGCIO)隸屬決策局之下，其中職責為推動電子政府的發展及向各決策局及部門提供技術支援；電子政府督導委員會則由財政司司長擔任主席，負責審批電子政府計劃的策略方針等。審計署早年的有關報告認為，OGCIO 應執行領導工

作，亦需要定期召開電子政府督導委員會會議，以討論工作進展，並獲取所需的策略指引和支援。是項研究曾就此向相關部門查詢督導委員會近年成員組成及舉行會議次數概況，惟有關查詢於本報告發表前，尚未得到回覆。

是項研究顯示，三成(30.1%)受訪青年對特區政府電子服務部門之間連結不足，感到不滿意；另有逾七成半(77.2%)認為，讓市民清楚知道有甚麼電子服務項目可供選用，有助改善現況。

一個賦予足夠職權的統領部門，對有效推動全政府電子服務發展，從而確立清晰目標、策略及推廣等，不可或缺；這亦有助提升統籌工作的透明度。就如何強化特區電子政府的統籌和協調，以致更能有力度統領和發展電子政府，值得當局深思。

### **3. 電子政府服務核心對象是用戶。從績效評估及服務設計方面，特區政府應加強用戶體驗元素，以促進公眾監察，同時協助當局提供更精準到位的電子服務。**

電子政府強調用戶為核心對象，各地政府應用嶄新科技及透過各種形式，加強電子政府用戶體驗 (User Experience)元素，掌握使用者的意見和需求。

是項研究就特區政府 57 個部門進行查詢的結果顯示，目前只有 7 個部門設有網站用戶體驗意見調查。而就電子政府工作績效衡量，本研究從有關部門回覆查詢的資料顯示，當局主要量度有關項目是否能按財政預算完成、符合協定規格及依期完成等指標；反映衡量機制偏重成本效益表現，容易忽略市民第一身的良好觀感和體驗。

從用戶為本角度，特區政府應開拓有效反映公共電子服務表現的指標和途徑，一方面加強公眾監察，另方面協助當局更能有效掌握用戶需求，為改善服務提供參考。

**4. 青年處身 e 世代，他們使用電子政府服務尤重快捷和互動；青年是未來電子政府服務的主要用家，特區政府應多加關注其意見。**

**逾七成受訪青年使用電子政府服務，但對有關服務評價不高。**

逾七成(71.1%)受訪青年在受訪前 12 個月曾使用政府電子服務。另有逾四成(44.1%)表示，會優先考慮使用其他搜尋器以尋找政府資訊。整體而言，四成七(46.8%)受訪青年滿意政府電子服務。而參考新加坡政府近年一項調查顯示，95%市民者對當地電子政府服務感到滿意；相信特區政府仍有很大改善空間。

有小組訪談參與者表示，欣賞當局提供實時快捷的公共資訊，但對政府網上客戶服務大部分仍停留在電話或電郵的安排，則感到不滿意，認為使用過程費時及效用不大。

青年普遍習慣使用網絡及電子產品。然而，是項研究發現，本港仍有相當比例青年並沒有使用政府電子服務；受訪青年對政府相關服務的滿意度評價，亦不算突出。

**受訪青年對改善電子政府服務抱有期望。**

分別有逾六成受訪青年認為，提升政府電子服務至商業機構水平(65.3%)，或讓市民透過提供意見等形式，參與電子政府服務設計(61.4%)，對改善現況有幫助。另有近四成(39.4%)認為電子政府服務最重要準則是簡單易用。

青年是未來政府電子服務的主要用家；他們對提供意見的意願高，對服務能達商業水平，亦存有相當期望。特區政府應主動參考商界企業最新電子服務發展和技術，並與本港及海外有關機構保持聯繫，一方面擴闊思維和視野，另方面促進公共服務與時並進，藉此吸引及鼓勵更多市民和青年使用電子服務。

**5. 政府開放數據，有助激發民間創意，共同應對社會問題。受訪青年對香港發展成智慧城市信心不大；當局應採取主動，建設社會數據共享的氛圍。**

現時各地政府均建立網上數據開放平台，並鼓勵公私營機構參與。香港在全球開放資料指數排名方面，近年一直落後於鄰近地區。而據研究所得資料亦顯示，目前特區政府「資料一線通」所載有來自公私營機構編製的開放數據項目，僅佔總數據集的 3.5%。

逾七成(71.7%)受訪青年認為，若當局能進一步開放數據，有助改善特區政府的電子服務。不過，逾三成(31.7%)沒有信心香港未來五年內能夠發展成智慧城市，百分比明顯高於表示有信心者(15.5%)。

發展智慧城市是特區現屆政府施政重點；開放數據，是建設智慧城市的基礎。當局應積極營造有利數據共享的氛圍，鼓勵社會各界，包括政府部門、企業、商界及民間機構等進一步開放數據，發揮民間智慧，促進公共服務更便民的效用，同時就改善社會問題提供參考。

開放數據無可避免會涉及私隱、安全及公平等問題，有賴社會各界正視和尋求共識，攜手努力解決。各界若能主動踏出一步，開放與市民生活息息相關的數據，相信有利香港社會實踐智慧城市以數據為導向的真義。

**6. 科技日新月異，提升政府部門掌握新興科技能力，往往事半功倍。特區政府應積極加強公務員資訊科技的培訓規劃和發展。**

科技發展一日千里，各地不少政府就科技發展的人力需求，定期進行評估和規劃，並為公務員提供相關培訓，確保服務追上世界趨勢。

目前，OGCIO、公務員培訓處及各部門均有提供資訊科技相關的培訓。然而，科技高速發展，要有效運用新興技術到公共服務中，對龐大的公務員體系來說，並非容易。

現屆特區政府提出設立一所全新的公務員學院，加強公務員在創新及科技應用等範疇的培訓。特區政府應把握契機，就政府未來發展高質素公共電子服務所需要的人力資源，作全面評估、規劃和發展，包括為公務員提供有關方面的培訓。與此同時，當局應善用現有資

源，加強公務員創新及資訊科技的知識與應用能力。

## 建 議

基於上述結果及討論，本研究循有利於改善政府電子服務，以及釋放電子政府潛在能量的方向，提出以下建議：

### 1. 確立電子政府的高層次統領架構。

電子政府涉及各政策局和部門，一個積極、主動及具影響力的高層統領架構，有助推動全政府電子公共服務。鑒於政府資訊科技總監辦公室與各部門之間沒有從屬關係，而外界對於財政司長領導的電子政府督導委員會近年運作，所知亦不多。

研究建議當局設立明確的高層統領架構，就特區政府電子服務發展作出清晰承擔及展現領導力和執行力，帶領全政府發展電子公共服務，同時增加工作的透明度。

另一方面，行政長官主持的「創新及科技督導委員會」已經成立，負責督導創科發展及智慧城市項目。電子政府與智慧城市建設息息相關；研究亦建議，將電子政府督導委員會納入為上述委員會的專責工作小組，減低職能重疊機會。

### 2. 增設用戶為本的電子服務表現衡量指標。

電子政府服務核心對象是市民，主要績效指標應涵蓋能夠具體反映使用者的觀感和體驗。

參考外地經驗，研究建議當局增設用戶為本的電子服務表現績效指標，當中應包括三項基本範疇：數碼接受度率(**Digital Take-up**)、完成率(**Completion Rate**)及使用者滿意度(**User Satisfaction**)，並定期作出匯報。

### 3. 定期進行資料收集，掌握公眾對電子政府服務的需求。

目前政府就用戶對政府提供服務的滿意度調查，當中未能分拆市民對電子服務滿意度的獨立結果，供公眾知悉。此外，雖然部分政府部門就其網站服務設立用戶意見調查，但情況並不普遍。

參考外地經驗，研究建議當局定期進行公眾對電子政府服務需求的資料收集，包括意見調查及使用者體驗研究等，從而強化用戶體驗元素 (**User Experience**)，將收集資料進行整合和分析，作為改善服務和了解用戶需求的根據。

青年是未來電子政府服務的主要用家。研究亦建議當局提供機會，邀請投入初創企業的青年，就電子政府服務進行意見交流，一方面發揮青年創意，另方面開拓青年參與機會，增加他們使用電子政府服務的體驗。

#### 4. 增設聊天機械人網上客戶服務。

是次研究反映，特區政府目前提供的電話或電郵等查詢服務，未能滿足使用者需求，有需要在傳統方式以外，推出更先進的客戶服務。

對 **e** 世代而言，即時及用戶自助的網上客戶服務，更為吸引。參考企業及外地政府經驗，研究建議當局增設聊天機械人 (**Chatbot**) 網上客戶服務，以減省市民查詢的等候時間，並即時處理和解決問題。

#### 5. 加強公務員應用新興科技的培訓。

科技日新月異，各地政府就人力需求定期進行評估和規劃，同時為公務員提供最新、最適切的培訓，協助他們在智能時代中，持續提供優質的公共服務。

特區政府提出設立一所全新的公務員學院，加強公務員在創新及科技應用等範疇的培訓。研究建議特區政府透過該學院，就政府未來發展高質素電子服務所需要的人力資源，作全面評估、規劃和培育，並加強與其他機構，例如企業、院校及民間機構等的聯繫和合作。

研究亦建議特區政府加強公務員掌握新興科技的訓練，內容涵蓋技術、知識及思維等範疇，例如數據科學、數據分析與應用、用戶體驗研究及設計思考流程等，提升公務員在科技時代主導創新的信心與能力。



# 目錄

## 研究摘要

|     |                   |     |
|-----|-------------------|-----|
| 第一章 | 引言                | 1   |
| 第二章 | 研究方法              | 2   |
| 第三章 | 文獻參考及海外基本概況       | 6   |
| 第四章 | 香港概況及受訪專家和學者意見    | 44  |
| 第五章 | 青年網上意見調查及聚焦小組訪談結果 | 81  |
| 第六章 | 討論及建議             | 101 |
|     | 參考資料              | 110 |
| 附錄一 | 青年網上意見調查問卷        | 117 |



## 第一章 引言

---

電子政府(e-Government)泛指政府應用互聯網及資訊通訊等科技，使政府工作電子化，包括傳遞信息與資訊、提供公共服務，以及日常內部運作等。一般認為，有效的電子政府服務，能提升政府的工作表現，亦有助公眾對政府建立良好印象，為政府維持優質管治提供有利條件。

科技日新月異，世界各地愈來愈重視電子政府的發展，例如確立相關策略願景、架構支援及人力培訓等，以促進公共服務電子化。綜合近年多項國際調查，南韓、新加坡及英國等政府，在有關方面的整體表現均較理想。

在香港，特區政府自成立以來，先後推出多項電子政府發展計劃，各政策局或部門向市民提供的電子政府服務數目，已由 2015 年的 700 多項，增至 2017 年年底的超過 840 項。

據統計處的調查顯示<sup>1</sup>，本港 15-24 歲及 25-34 歲人士中，分別有 73.4%及 77.3%曾為個人事務而使用網上政府服務。換言之，在上述兩年齡組別的青年中，分別仍有 26.6%及 22.7%未曾使用任何網上政府服務。

另據日本早稻田大學電子政府研究所進行的調查顯示，香港在電子政府的發展方面，曾在 2005 年及 2008 年的排名中位列首十名，但在其後的調查中，均跌出前十名範圍；近年排名更只處於中游位置，包括在 2015 年、2016 年及 2017 年同樣排名第二十四。

建立智慧城市是現屆特區政府的施政重點。電子政府服務是發展智慧城市的重要組成部分；就如何透過新興科技改善公共服務，以至有效發揮電子政府的功能，是當局及社會值得關注的課題。

青年身處 e 世代，網絡及流動技術等應用，已成為他們生活部分。是項研究透過參考其他地區電子政府的經驗，從青年角度了解新生代使用電子政府服務的體驗，冀就促進特區政府的電子服務，提供可行建議；相信藉此有利建立及維持特區政府的良好管治。

---

<sup>1</sup> 統計處。2017。《主題性住戶統計調查第 62 號報告書》。該刊物載列於 2016 年 4 月至 7 月期間進行的主題性住戶統計調查的主要結果。

## 第二章 研究方法

### 2.1 研究目的

本研究以香港青年為對象，目的是了解他們對政府電子服務的理解和使用體驗等，並透過青年、專家和學者的訪問，以及參考海外地方相關良好案例，探討香港特區近年電子政府發展的狀況，並就有利促進本港電子政府服務方面，提出可行建議。

### 2.2 研究問題

- (1) 青年使用電子政府服務的狀況如何？
- (2) 近年特區電子政府發展表現如何？
- (3) 甚麼方法能促進特區電子政府服務的效能？

### 2.3 研究方法

就上述問題，本研究透過三方面進行資料蒐集，包括(1) 青年網上意見調查；(2) 青年聚焦小組訪談；以及(3) 專家和學者訪問。

青年網上意見調查的目的，是了解一般青年對電子政府的觀感和取態。青年聚焦小組訪談的目的，是了解參加者個人在使用電子政府服務的體驗。至於專家及學者訪問，則從不同角度，就改善本港電子政府服務，提出思考方向。

#### 2.3.1 青年網上問卷調查

調查於 2018 年 3 月 9 日至 20 日期間進行，從 183,000 名<sup>1</sup>18-34 歲香港青年協會會員中隨機抽樣，寄發電郵邀請其於網上填寫問卷，成功訪問了 648 名受訪者，樣本標準誤低於±2.0%。有關問卷調查的受訪者基本資料，可參看表 2.1。

---

<sup>1</sup> 根據政府統計處提供的資料，2017 年年底全港 18-34 歲青年共有 1,625,900 人。而香港青年協會 18-34 歲會員人數佔全港同齡人數的 11.3%。

問卷（詳見附錄一）內容共 30 題，主要包括五個範疇：（1）使用電子政府服務的狀況及評價；（2）對電子政府的理解和取態；（3）個人與特區政府；（4）改善方法；及（5）個人資料。

表 2.1：樣本按性別、年齡、教育程度及職業的類別分布

|                  | 實際樣本       |               |
|------------------|------------|---------------|
|                  | 人數         | 百分比           |
| <b>性別</b>        |            |               |
| 男                | 194        | 29.9%         |
| 女                | 454        | 70.1%         |
| <b>合計</b>        | <b>648</b> | <b>100.0%</b> |
| <b>年齡 (歲)</b>    |            |               |
| 18-19            | 127        | 19.6%         |
| 20-24            | 259        | 40.0%         |
| 25-29            | 157        | 24.2%         |
| 30-34            | 105        | 16.2%         |
| <b>合計</b>        | <b>648</b> | <b>100.0%</b> |
| <b>平均年齡</b>      | 23.9       |               |
| <b>標準差(S.D.)</b> | 4.5        |               |
| <b>教育程度</b>      |            |               |
| 初中 (中一至中三)       | 3          | 0.5%          |
| 高中 (中四至中七，包括毅進)  | 125        | 18.3%         |
| 專上非學位            | 139        | 21.5%         |
| 大學學位或以上          | 375        | 57.9%         |
| 不知／難講            | 6          | 0.9%          |
| <b>合計</b>        | <b>648</b> | <b>100.0%</b> |
| <b>職業</b>        |            |               |
| 經理及行政級人員         | 36         | 5.6%          |
| 專業人員             | 115        | 17.7%         |
| 輔助專業人員           | 37         | 5.7%          |
| 文書支援人員           | 78         | 12.0%         |
| 服務工作及銷售人員        | 59         | 9.1%          |
| 工藝及有關人員          | 10         | 1.5%          |
| 機台及機器操作員及裝配員     | 2          | 0.3%          |
| 非技術工人            | 5          | 0.8%          |
| 學生               | 269        | 41.5%         |
| 料理家務者            | 11         | 1.7%          |
| 待業、失業，及其他非在職者    | 18         | 2.8%          |
| 其他               | 8          | 1.3%          |
| <b>合計</b>        | <b>648</b> | <b>100.0%</b> |

### 2.3.2 青年聚焦小組訪談

青年聚焦小組訪談於 2018 年 2 月 13 日至 3 月 10 日期間進行，對象是 18-34 歲的青年。聚焦小組訪談分五次進行，合共有 30 名青年參加。男參與者及女參與者分別佔 14 人及 16 人。有關參與者的基本資料，可參看表 2.2。

表 2.2：青年聚焦小組訪談參與者基本資料

| 參與者編號 | 性別 | 年齡   | 職業      |
|-------|----|------|---------|
| 01    | 男  | 23   | 碩士課程研究生 |
| 02    | 男  | 22   | 碩士課程研究生 |
| 03    | 男  | 25   | 碩士課程研究生 |
| 04    | 女  | 19   | (休學年)   |
| 05    | 女  | 25   | 在職      |
| 06    | 女  | 20   | 大專生     |
| 07    | 男  | 20   | 大專生     |
| 08    | 男  | 22   | 大專生     |
| 09    | 女  | 21   | 大專生     |
| 10    | 男  | 21   | 大專生     |
| 11    | 女  | 22   | 大專生     |
| 12    | 女  | 20   | 大專生     |
| 13    | 女  | 20   | 大專生     |
| 14    | 男  | 23   | 大專生     |
| 15    | 女  | 20   | 大專生     |
| 16    | 女  | 20   | 大專生     |
| 17    | 女  | 22   | 大專生     |
| 18    | 女  | 21   | 大專生     |
| 19    | 男  | 21   | 大專生     |
| 20    | 女  | 20   | 大專生     |
| 21    | 男  | 21   | 大專生     |
| 22    | 女  | 28   | 在職      |
| 23    | 男  | 26   | 在職      |
| 24    | 男  | 沒有提供 | 在職      |
| 25    | 女  | 沒有提供 | 在職      |
| 26    | 男  | 28   | 在職      |
| 27    | 女  | 24   | 在職      |
| 28    | 男  | 22   | 在職      |
| 29    | 男  | 21   | 大專生     |
| 30    | 女  | 22   | 大專生     |

### **2.3.3 專家及學者訪問**

2018 年 2 月 21 日至 3 月 8 日期間，本研究透過邀請，共訪問四位熟悉本港資訊及通訊科技和電子政府發展等方面的專家與學者。他們包括香港特別行政區政府資訊科技總監楊德斌先生、立法會議員(資訊科技界)莫乃光議員、中文大學政治與行政學系黃偉豪教授，以及香港科技大學電子及計算機工程實踐黃岳永副教授。

### 第三章 文獻參考及海外基本概況

本章引用相關的研究或調查，就以下三方面作出簡述：(一) 電子政府基本概念及發展進程；(二) 電子政府發展主要數據及部分海外國家有關方面概況；(三) 電子政府發展的機遇和挑戰。

#### 3.1 電子政府基本概念及發展階段

##### 電子政府基本概念

二十一世紀是資訊科技年代，互聯網與信息及通訊技術(Information and Communication Technology, ICT) 的廣泛應用，為政府服務的內容及提供模式等，注入新元素。隨著科技進步，電子政府(e-Government) 為公共行政及政府管治中的環節，愈來愈受到重視，不少國際組織亦開始就有關方面進行研究。

聯合國公共經濟及行政署(United Nations Division for Public Economics and Public Administration)與美國公共行政協會(American Society for Public Administration)於 2002 年一起發表題為 *Benchmarking E-government: A Global Perspective* 研究報告，當中提及電子政府的基本概念，認為這泛指政府應用互聯網、流動技術及信息與通訊科技等，向市民提供公共資訊和服務<sup>1</sup>。隨後，在其發表的另一份報告 *World Public Sector Report 2003: E-Government at the Crossroads* 中，聯合國提出一個重要訊息：資訊科技一日千里，各地政府處於一個更具挑戰的十字路口中，認為電子政府的未來發展，需朝向有助於政府提供公共價值的能力，例如能夠符合大眾市民的需求和期望，電子政府才有其發展的理據和意義<sup>2</sup>。

---

<sup>1</sup> United Nations Division for Public Economics and Public Administration, and the American Society for Public Administration. (2002). *Benchmarking E-government: A Global Perspective*.

<sup>2</sup> United Nations Department of Economic and Social Affairs. (2003). <https://publicadministration.un.org/publications/content/PDFs/E-Library%20Archives/World%20Public%20Sector%20Report%20series/World%20Public%20Sector%20Report.2003.pdf>

2015 年，聯合國 (United Nations, UN)通過 2030 年可持續發展議程的 17 個目標<sup>3</sup>，表明在接下來的 15 年中，各成員國將努力實踐這些普遍適用於各地社會持續發展的新目標，並鼓勵各地政府在決策過程中，達致回應性、包容性、參與性和代表性等價值<sup>4</sup>。同年，該組織在其大會上明確指出，電子政府具有促進公共服務透明度、問責性、有效性以及公眾參與的潛能<sup>5</sup>。

聯合國最新一份有關各地電子政府發展的調查報告(E-Government Survey 2016)指出，電子政府不斷發展，市民由從前被視為公共服務的被動接受者，轉變為在意念、知識和科技等方面的貢獻者和參與者，與政府和企業等建立公共服務決策的伙伴關係，有利社會持續發展。報告亦再次強調「市民」是電子政府的核心對象，指出電子政府的目標，在於提供更便捷且有效適應人們需求的公共服務、拉近公眾與政府之間的關係，以及提供市民參與決策的機會等。這些均與該組織提倡可持續發展議程的目標一致。報告認為，未來各地政府需協助每位市民跟得上電子政府發展的步伐，包括公眾能夠獲得高速的寬頻連接服務，保障每位市民獲得電子政府服務的公平性，達致利民的效果<sup>6</sup>。

世界銀行(World Bank, WB)2002 發表的一份報告，亦有相近看法。報告認為電子政府是政府使用信息及通訊技術，而這些技術能夠轉化政府與市民、社會團體機構和其他政府部門的關係，並相信這些技術能帶來多方面好處，例如提高政府的效率和透明度、增加便民效果、改善政府與市民的互動，以及節省公共開支等<sup>7</sup>。

經濟合作與發展組織(Organisation for Economic Co-operation and Development, OECD)2003 年發表 *The e-Government Imperative* 報告，認為電子政府是政府透過信息及通訊技術，從而改善公共服務質素、提供更多具獨特功能的網上服務，以及鼓勵公眾參與，以達致更好的政府<sup>8</sup>，整體表現主要在於促進政府工作效率、推動部門改革、提升服務質素，

---

<sup>3</sup> 可持續發展目標也稱為全球目標，以千禧年發展目標(Millennium Development Goals)的成功為基礎。<http://sustainabledevelopment.un.org/post2015/transformingourworld>

<sup>4</sup> <https://sustainabledevelopment.un.org/content/documents/11803Official-List-of-Proposed-SDG-Indicators.pdf>

<sup>5</sup> UN General Assembly Resolution 69/327, 2015c.

<sup>6</sup> UN. (2016). E-Government Survey 2016. Executive Summary.

<sup>7</sup> WB. (2002). Electronic Government and Governance: Lessons for Argentina.

<http://documents.worldbank.org/curated/en/527061468769894044/pdf/266390WP0E1Gov1gentinalFinal1Report.pdf>. World Bank. (2001). – LAC PREM – Power Point Presentation “E Government for Development Countries”. By Booz, Allen & Hamilton.

<sup>8</sup> OECD. (2003). The e-Government Imperative. [http://www.keepeek.com/Digital-Asset-Management/oecd/governance/the-e-government-imperative\\_9789264101197-en#.Wnz5ZSVuaUk#page12](http://www.keepeek.com/Digital-Asset-Management/oecd/governance/the-e-government-imperative_9789264101197-en#.Wnz5ZSVuaUk#page12)

以及建立政府與市民之間的互動和信任基礎<sup>9</sup>。

OECD 亦根據其成員國在推動電子政府方面的經驗和意見，就有關方面的概念，提出更豐富的内容，包括成功推動電子政府的十項基本原則<sup>10</sup>，以及達致更好政府的五個值得探索範疇等<sup>11</sup>，前者主要包括政府大力推動和領導、與持分者通力合作，以及重視用戶需求作為服務設計等原則；後者則包括電子服務渠道多元化、政府部門之間合作等範疇。

近年，歐盟(European Union, EU)在其報告 *Using technology to improve public services and democratic participation* (2015)中提到，電子政府的其中重要目的，是使市民在與政府進行互動的過程中，得到更快捷和方便的公共服務，從而減少市民所需付出的行政負擔<sup>12</sup>。該組織過去亦一直支持有關的研究工作，例如在 1998—2002 年期間，研究項目集中探討如何促進用戶友善(User-friendly)的電子政府服務，而在 2007—2013 年期間則集中研究關於促進政府的電子管治及政策制訂等。及至 2015 年，歐盟已先後支持超過 80 項相關研究<sup>13</sup>。

具體效益方面，英國政府 2012 年發表數碼效率報告(Digital Efficiency Report) 表明<sup>14</sup>，透過網上處理政府服務，比透過電話辦理便宜 20 倍，比寄送紙本便宜 30 倍，更比親身到櫃台辦理便宜 50 倍，英國政府推算，市民需要與政府部門或公共機構處理事務時，若優先選擇使用網上作業(Digital by Default)，政府每年可節省 17 至 18 億英鎊。

就電子政府的好處，除了上述各組織所提及之外，有國際調查數據顯示，電子政府有利促進市民對政府的良好觀感。國際市場策略顧問公司 Accenture 2015 年公布的 *Accenture Digital Government Pulse Survey* 調查結果顯示<sup>15</sup>，在接近 7,000 名來自七個國家的受訪者中，分

---

<sup>9</sup> OECD. (2003). Policy Brief.

<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/APCITY/UNPAN015120.pdf>

<sup>10</sup> OECD. (2003). The e-Government Imperative. [http://www.keepeek.com/Digital-Asset-Management/oecd/governance/the-e-government-imperative\\_9789264101197-en#.Wnz5ZSVuaUk#page12](http://www.keepeek.com/Digital-Asset-Management/oecd/governance/the-e-government-imperative_9789264101197-en#.Wnz5ZSVuaUk#page12)

<sup>11</sup> OECD. (2005). e-Government for Better Government.

<sup>12</sup> EU. (2015).

[https://ec.europa.eu/futurium/en/system/files/ged/eprs\\_ida2015565890\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/futurium/en/system/files/ged/eprs_ida2015565890_en.pdf)

<sup>13</sup> EU. (2015).

[https://ec.europa.eu/futurium/en/system/files/ged/eprs\\_ida2015565890\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/futurium/en/system/files/ged/eprs_ida2015565890_en.pdf)

<sup>14</sup> UK Government. (2012). Digital Efficiency Report.

<https://www.gov.uk/government/publications/digital-efficiency-report/digital-efficiency-report>

<sup>15</sup> 調查於 2014 年 12 月進行，透過網上問卷調查共訪問了 6,624 名來自澳洲、法國、德國、新加坡、阿聯酋、英國和美國的受訪者。Accenture. (2015). Digital at Depth. [https://www.accenture.com/t20150523T033713Z\\_\\_w\\_\\_/us-en/\\_acnmedia/Accenture/Conversion-](https://www.accenture.com/t20150523T033713Z__w__/us-en/_acnmedia/Accenture/Conversion-)

別有逾七成表示，假如政府能夠提供理想的電子政府服務，他們對政府具前瞻視野的看法(77%)、對主動與政府接觸的意願(76.3%)、對政府整體滿意程度(73.1%)，以及對政府工作效率的看法(72.9%)，均會有改善；另有逾六成半受訪者表示，他們對政府的信任度會因此而改善(67.6%)。

綜合而言，電子政府是政府利用信息及通訊技術，以實踐公共行政及提供服務等功能。在公共管治領域中，電子政府提供一個便捷的渠道，促進公眾與政府進行事務往來，當中，用戶體驗是設計電子服務的主導；政府、企業，以及市民互相協作，能為電子政府帶來更大的發展空間。而有效的電子政府服務，亦有利提升政府的工作表現，增加公眾對政府的良好印象。

### **電子政府發展進程**

據互聯網世界統計數據庫(Internet World Stats)資料顯示，全球使用互聯網的人數，由 1997 年的 7 千萬，分別增至 2007 年的 13 億 1 千 9 百萬，以及 2017 年的 40 億 5 千萬，所佔全球人口比例，分別由 1.7%、20%，遞增至 51.8%<sup>16</sup>。智能手機用戶數量方面，據跨國市場研究顧問公司 Newzoo 2016 年資料顯示<sup>17</sup>，全球數字為 23 億，佔全球人口 31%，預計到 2020 年，數字將達接近 36 億，佔全球人口比例接近 50%。數字反映，人們使用互聯網及智能手機的數目，在過去 20 年間出現高速增長。

就電子政府發展進程，綜合多位海外學者的觀點，大多以電子政府功能上的成熟程度作劃分，一般劃分為四至五個階段(Moon, 2002<sup>18</sup>; Sakowicz, 2003<sup>19</sup>; West, 2004<sup>20</sup>)。例如，學者 Moon(2002)以五個階段作區分，包括(1) 資訊公布階段。這是最起始的階段，電子政府功能上僅是在網路上公布資訊，屬靜態資訊提供；(2) 按要求作回應。主要在於政

---

Assets/DotCom/Documents/Global/PDF/Dualpub\_9/Accenture-Digital-at-Depth-for-Government-Innovation.pdf

<sup>16</sup> 互聯網世界統計數據是一個國際網站，為全球 200 多個國家和地區提供互聯網使用情況、人口統計數據、社交媒體統計數據和互聯網市場調查等數據。Internet World Stats. <https://www.internetworldstats.com/emarketing.htm> (2018 年 2 月 19 日下載)。

<sup>17</sup> Newzoo. (2017). Global Mobile Market Report. [http://resources.newzoo.com/hubfs/Reports/Newzoo\\_2017\\_Global\\_Mobile\\_Market\\_Report\\_Free.pdf?hsCtaTracking=955dcfbc-c9e7-4113-b5c2-39b5c09dad58%7C12a7d25f-1d30-4a05-a62a-9624474708b2](http://resources.newzoo.com/hubfs/Reports/Newzoo_2017_Global_Mobile_Market_Report_Free.pdf?hsCtaTracking=955dcfbc-c9e7-4113-b5c2-39b5c09dad58%7C12a7d25f-1d30-4a05-a62a-9624474708b2)

<sup>18</sup> Moon, M. Jae. (2002). The Evolution of E-Government Among Municipalities: Rhetoric or reality? Public Administration Review 62(4): 424-433.

<sup>19</sup> Sakowicz, Marcin. (2003). [http://www.nispa.org/files/conferences/2003/wg\\_6/Sakowicz.pdf](http://www.nispa.org/files/conferences/2003/wg_6/Sakowicz.pdf)

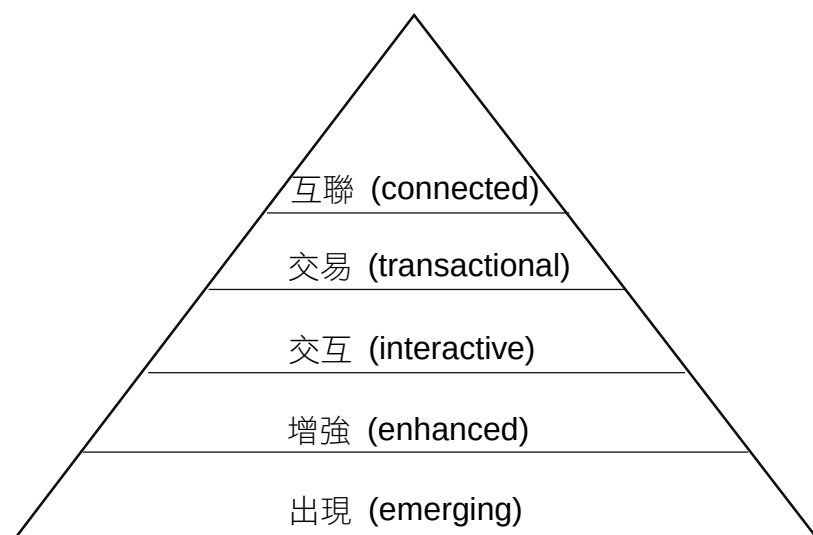
<sup>20</sup> West, Darrell M. (2004). E-Government and the Transformation of Service Delivery and Citizen Attitudes.

府對電子郵件系統與資訊轉換傳輸技術的運用，以回應市民的查詢；(3) 服務與財務交付。網路可取代傳統交易與服務提供方式；(4) 政府內部電子服務貫通。主要在於政府組織架構中從縱向和橫向層級作連結；(5) 市民參與。以網路為基礎的公眾參與，市民可透過各項電子形式表達意見和產生具體的影響力。

聯合國亦提供了一個共有五個階段的發展進程<sup>21</sup>，分別是(1) 出現：主要是網上發布靜態資訊；(2) 增強：主要是發布基本資訊的渠道增強，例如市民讀取存檔報告和下載表格等；(3) 交互：主要是開啟交互入門網站，應用多媒體如視訊、地圖和社交網絡等，以流動技術發布資訊；(4) 交易：政府與市民之間有雙向互動，不受時限的在網上進行服務交付，例如申請證件及繳交政府服務收費等；以及(5) 互聯：建立互聯政府，及時回應市民需求，以貫穿的基礎設施及數據，運用最新興技術，促進市民參與決策流程【圖 3.1】。

與此同時，聯合國在 2002—2016 年期間，就全球電子政府發展狀況，先後發表多項調查報告。每項均與當時各地電子政府的發展現狀緊密相連，從而釐定該期報告的主題，在相當程度上反映電子政府在近十多年中所扮演角色的變化，包括由早期協助政府把握時代機遇，到後來為政府面向公眾提供新渠道，以至近年在人類社會持續發展道路上擔當重要推動者角色等【表 3.1】。

圖 3.1：互聯政府發展的五個階段



資料來源：UN. (2008).

<sup>21</sup> UN. (2008).  
<https://publicadministration.un.org/egovkb/portals/egovkb/documents/un/2008-survey/unpan028607.pdf>

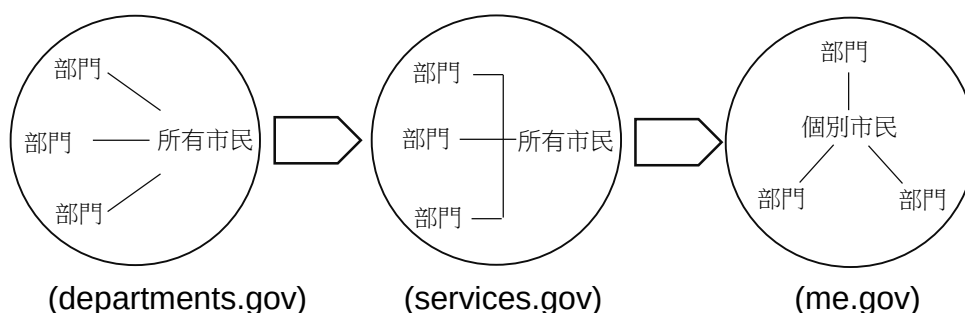
表 3.1：聯合國電子政府調查報告主題 (2002 年至 2016 年)

| 年份   | 英文主題                                                               | 中文主題             |
|------|--------------------------------------------------------------------|------------------|
| 2002 | Benchmarking E-government: A Global Perspective                    | 電子政府指標，全球視角      |
| 2003 | E-government at the Crossroads                                     | 處於十字路口的電子政府      |
| 2004 | Towards access for opportunity                                     | 邁向機遇             |
| 2005 | From E-Government to E-Inclusion                                   | 從電子政府到電子包容       |
| 2008 | From E-Government to connected governance                          | 從電子政府到連繫管治       |
| 2010 | Leveraging e-government at a time of financial and economic crisis | 在金融和經濟危機時期擴展電子政府 |
| 2012 | E-Government for the People                                        | 面向公眾的電子政府        |
| 2014 | E-Government for the future we want                                | 電子政府成就我們希望的未來    |
| 2016 | E-Government in Support of Sustainable Development                 | 電子政府是可持續發展的推動者   |

資料來源：UN. (2002-2016).

與此同時，跨國市場和公共關係公司 WPP 於 2015 年發表 *me.gov The NEXT Generation of Digital Government* 報告認為，科網技術日漸成熟，電子政府服務應朝向用戶體驗為中心(User-centric)，將服務提供的特色，由過去按個別部門劃分方式向市民輸出服務 (epartments.gov)，逐步發展為根據市民日常生活需要來分門別類(services.gov)，到達致建立我的服務 (me.gov)；當中有助提升市民與政府的關係【圖 3.2】<sup>22</sup>。

圖 3.2：數碼政府公共服務提供發展過程



資料來源：WPP. (2015). The Government & Public Sector Practice. Me.gov The Next Generation of Digital Government.

<sup>22</sup> WPP.(2015). The Government & Public Sector Practice. Me.gov The Next Generation of Digital Government.

## 3.2 主要數據及部分海外國家有關概況

### 電子政府主要數據

環顧世界各地，愈來愈多政府利用互聯網與信息及通訊等技術，以提供電子和移動的公共服務。目前，就各地電子政府狀況而持續進行調研的項目，主要有聯合國的電子政府調查報告、日本早稻田大學進行的電子政府排名<sup>23</sup>，以及由跨國管理諮詢公司 Accenture 進行的相關研究。

聯合國自 2002 年起，持續進行電子政府調查 (E-Government Survey)，並發表相關報告，當中以三個指數綜合評價各地電子政府情況，包括通訊基建指數 (Telecommunication Infrastructure Index, TII)<sup>24</sup>、人力資源指數 (Human Capital Index, HCI)，以及網上服務指數 (Online Service Index, OSI)，從而建立電子政府發展指數 (E-Government Development Index, EGDI)。及至 2016 年，聯合國先後出版九份報告。

據聯合國 2016 年調查報告顯示，由 0-1，1 代表水平最高，在 193 名成員國中，29 個 (15.0%) 的 EGDI 屬於非常高水平 (高於 0.75)，較 2014 年的 25 個 (13%) 為多，而處於高水平 (介乎 0.5 至 0.75 之間) 的國家數目，亦由 62 個 (32%) 增至 65 個 (34%)；反映愈來愈多國家的電子政府水平有所進步。英國在 2016 年 EGDI 中排名第一，總分達 0.9193；第二名是澳洲，總分為 0.9143。排名第三及第四的，分別是南韓 (0.8915 分) 及新加坡 (0.8828 分) 【表 3.2】。

信息及通訊技術的廣泛應用，增加市民透過不同網絡途徑參與公共事務。因應這趨勢，近年聯合國亦設立電子參與指數，作為該組織電子政府發展調查的輔助指標。該指標分為三個層次，第一層是電子信息，即不論是否有要求，政府透過信息及通訊技術和渠道，向市民提供資訊。第二層是電子協商，是就特定的政策、服務及項目等，政府徵詢市民意見。第三層是電子決策，市民參與規劃政策，並對決策產生具體影響。據上述 2016 年報告結果，英國的電子參與指數位居全球第一，日本及澳洲並列第二，南韓及荷蘭分別位列第四及第五，而新加坡亦列於首十名中，與加拿大及意大利平排【表 3.3】。

<sup>23</sup> The Waseda University Institute of e-Government. International e-Government Rankings.

<sup>24</sup> 通訊基建指數為五個指標的算數平均數，分別是(1)每 100 位居民中預計互聯網用戶數；(2) 每 100 位居民中主要固定電話線路數目；(3)每 100 位居民中移動用戶數量；(4)每 100 位居民中無線寬頻訂閱量；(5)每 100 位居民固定寬頻訂閱量。每項統計中的數據，主要來源是國際電信聯盟 (International Telecommunication Union)。

表 3.2：聯合國電子政府發展領先國家(極高 EGDI 水平)(2016 年)

| 國家       | 網上服務<br>指數<br>(OSI) | 人力資源<br>指數<br>(HCI) | 通訊基建<br>指數<br>(TII) | 電子政府<br>發展指數<br>(EGDI) | 排名 |
|----------|---------------------|---------------------|---------------------|------------------------|----|
| 英國       | 1.0000              | 0.9402              | 0.8177              | <b>0.9193</b>          | 1  |
| 澳洲       | 0.9783              | 1.0000              | 0.7646              | <b>0.9143</b>          | 2  |
| 南韓       | 0.9420              | 0.8795              | 0.8530              | <b>0.8915</b>          | 3  |
| 新加坡      | 0.9710              | 0.8360              | 0.8414              | <b>0.8828</b>          | 4  |
| 芬蘭       | 0.9420              | 0.9440              | 0.7590              | <b>0.8817</b>          | 5  |
| 瑞典       | 0.8768              | 0.9210              | 0.8134              | <b>0.8704</b>          | 6  |
| 荷蘭       | 0.9275              | 0.9183              | 0.7517              | <b>0.8659</b>          | 7  |
| 新西蘭      | 0.9420              | 0.9402              | 0.7136              | <b>0.8653</b>          | 8  |
| 丹麥       | 0.7754              | 0.9530              | 0.8247              | <b>0.8510</b>          | 9  |
| 法國       | 0.9420              | 0.8445              | 0.7502              | <b>0.8456</b>          | 10 |
| 日本       | 0.8768              | 0.8274              | 0.8277              | <b>0.8440</b>          | 11 |
| 美國       | 0.9275              | 0.8815              | 0.7170              | <b>0.8420</b>          | 12 |
| 愛沙尼亞     | 0.8913              | 0.8761              | 0.7329              | <b>0.8334</b>          | 13 |
| 加拿大      | 0.9565              | 0.8572              | 0.6717              | <b>0.8285</b>          | 14 |
| 德國       | 0.8406              | 0.8882              | 0.7342              | <b>0.8210</b>          | 15 |
| 奧地利      | 0.9130              | 0.8396              | 0.7098              | <b>0.8208</b>          | 16 |
| 西班牙      | 0.9130              | 0.8782              | 0.6493              | <b>0.8135</b>          | 17 |
| 挪威       | 0.8043              | 0.9031              | 0.7276              | <b>0.8117</b>          | 18 |
| 比利時      | 0.7101              | 0.9712              | 0.6808              | <b>0.7874</b>          | 19 |
| 以色列      | 0.8623              | 0.8619              | 0.6175              | <b>0.7860</b>          | 20 |
| 斯洛文尼亞    | 0.8478              | 0.8952              | 0.5877              | <b>0.7769</b>          | 21 |
| 意大利      | 0.8696              | 0.8126              | 0.6469              | <b>0.7764</b>          | 22 |
| 立陶宛      | 0.8261              | 0.8717              | 0.6262              | <b>0.7747</b>          | 23 |
| 巴林       | 0.8261              | 0.7178              | 0.7762              | <b>0.7734</b>          | 24 |
| 盧森堡      | 0.7174              | 0.7750              | 0.8190              | <b>0.7705</b>          | 25 |
| 愛爾蘭      | 0.7246              | 0.9218              | 0.6602              | <b>0.7689</b>          | 26 |
| 冰島       | 0.6232              | 0.8940              | 0.7814              | <b>0.7662</b>          | 27 |
| 瑞士       | 0.6014              | 0.8579              | 0.7980              | <b>0.7525</b>          | 28 |
| 阿拉伯聯合酋長國 | 0.8913              | 0.6752              | 0.6881              | <b>0.7515</b>          | 29 |

資料來源：UN. (2016). E-Government Survey

表 3.3：聯合國電子參與 50 強國家 (2016 年)

| 排名 | 國家   | 排名 | 國家       |
|----|------|----|----------|
| 1  | 英國   | 27 | 德國       |
| 2  | 日本   | 27 | 挪威       |
| 2  | 澳洲   | 27 | 印度       |
| 4  | 南韓   | 27 | 瑞典       |
| 5  | 荷蘭   | 32 | 智利       |
| 5  | 新西蘭  | 32 | 阿拉伯聯合酋長國 |
| 7  | 西班牙  | 32 | 巴林       |
| 8  | 新加坡  | 32 | 烏克蘭      |
| 8  | 加拿大  | 34 | 俄羅斯      |
| 8  | 意大利  | 37 | 巴西       |
| 8  | 芬蘭   | 37 | 斯洛文尼亞    |
| 12 | 法國   | 39 | 烏拉圭      |
| 12 | 美國   | 39 | 蒙古       |
| 14 | 奧地利  | 39 | 愛爾蘭      |
| 14 | 墨西哥  | 39 | 沙特阿拉伯    |
| 14 | 波蘭   | 43 | 突尼斯      |
| 17 | 以色列  | 43 | 盧森堡      |
| 17 | 摩洛哥  | 43 | 越南       |
| 17 | 立陶宛  | 43 | 保加利亞     |
| 17 | 黑山   | 47 | 馬來西亞     |
| 17 | 塞爾維亞 | 47 | 烏茲別克斯坦   |
| 22 | 愛沙尼亞 | 47 | 阿塞拜疆共和國  |
| 22 | 中國   | 50 | 葡萄牙      |
| 22 | 丹麥   | 50 | 斯里蘭卡     |
| 25 | 馬耳他  | 50 | 摩爾多瓦共和國  |
| 25 | 克羅地亞 | 50 | 毛里求斯     |
| 27 | 哥倫比亞 | 50 | 冰島       |

資料來源：UN. (2016). E-Government Survey

日本早稻田大學電子政府研究所亦關注各地電子政府的狀況，自 2005 年起，從多個範疇進行評分，例如網絡完整度、網站介面功能、管理優化、網上服務、政府入口網、政府資訊官職責、電子政府推廣、電子參與度、數據開放，以及網絡保安等，按各地政府電子化狀況持續進行調查及排名。2017 年的調查，加入新興信息及通訊科技使用一項，合共十項評分範疇。

上述機構 2017 年調查結果顯示<sup>25</sup>，在 60 多個國家或地區中，新加坡連續三年排名榜首 (2017 年得分有 91.057 分)<sup>26</sup>，排名第二及第三的，

<sup>25</sup> 評估過程通過三個步驟進行調查，包括網頁搜索、政府官員問卷調查，以及專家的審查。調查評分由 0-100 分，100 為最高。<https://www.waseda.jp/top/en-news/53182>; [http://www.e-gov.waseda.ac.jp/pdf/2017\\_Country\\_Report.pdf](http://www.e-gov.waseda.ac.jp/pdf/2017_Country_Report.pdf); [http://www.e-gov.waseda.ac.jp/pdf/2017\\_Digital-Government\\_Ranking\\_Press\\_Release.pdf](http://www.e-gov.waseda.ac.jp/pdf/2017_Digital-Government_Ranking_Press_Release.pdf)

<sup>26</sup> 新加坡在 2016 年得分為 91.0 分，2015 年得分為 93.8 分，兩年均排名第一。

分別是丹麥(88.739 分)和美國(87.117 分)；而英國、南韓及日本，近年亦持續列於前十名。香港在 2017 年的調查結果排名二十四(63.695 分)<sup>27</sup>【表 3.4】。

表 3.4：日本早稻田大學電子政府研究所電子政府發展排名 (2017 年)

| 排名 | 國家或地區 | 分數     | 排名 | 國家或地區    | 分數     | 排名 | 國家或地區 | 分數     |
|----|-------|--------|----|----------|--------|----|-------|--------|
| 1  | 新加坡   | 91.057 | 23 | 瑞士       | 63.788 | 45 | 哈薩克   | 52.476 |
| 2  | 丹麥    | 88.739 | 24 | 香港       | 63.695 | 46 | 沙特阿拉伯 | 51.006 |
| 3  | 美國    | 87.117 | 25 | 以色列      | 62.949 | 47 | 越南    | 50.540 |
| 4  | 日本    | 81.236 | 26 | 葡萄牙      | 62.721 | 48 | 巴西    | 50.475 |
| 5  | 愛沙尼亞  | 81.198 | 27 | 意大利      | 62.707 | 49 | 南非    | 50.417 |
| 6  | 加拿大   | 77.425 | 28 | 澳門       | 61.145 | 50 | 布魯內爾  | 49.791 |
| 7  | 紐西蘭   | 75.041 | 29 | 捷克       | 60.998 | 51 | 喬治亞   | 49.592 |
| 8  | 南韓    | 74.828 | 30 | 西班牙      | 58.804 | 52 | 立陶宛   | 46.956 |
| 9  | 英國    | 74.214 | 31 | 俄羅斯      | 58.449 | 53 | 阿根廷   | 45.776 |
| 10 | 台灣    | 73.224 | 32 | 印尼       | 58.032 | 54 | 秘魯    | 45.702 |
| 11 | 奧地利   | 70.929 | 33 | 菲律賓      | 57.346 | 55 | 烏拉圭   | 44.847 |
| 12 | 瑞典    | 70.234 | 34 | 阿拉伯聯合酋長國 | 57.295 | 56 | 摩洛哥   | 43.787 |
| 13 | 澳洲    | 68.396 | 35 | 印度       | 57.071 | 57 | 哥倫比亞  | 43.099 |
| 14 | 冰島    | 68.077 | 36 | 馬來西亞     | 56.386 | 58 | 突尼西亞  | 42.986 |
| 15 | 德國    | 67.212 | 37 | 波蘭       | 56.317 | 59 | 巴基斯坦  | 40.621 |
| 16 | 挪威    | 66.861 | 38 | 羅馬尼亞     | 55.947 | 60 | 委內瑞拉  | 38.946 |
| 17 | 荷蘭    | 66.783 | 39 | 土耳其      | 55.527 | 61 | 肯亞    | 38.705 |
| 18 | 芬蘭    | 66.772 | 40 | 智利       | 53.610 | 62 | 埃及    | 37.735 |
| 19 | 法國    | 65.911 | 41 | 巴林       | 53.480 | 63 | 尼日利亞  | 37.443 |
| 20 | 愛爾蘭   | 65.834 | 42 | 墨西哥      | 53.441 | 64 | 哥斯達黎加 | 34.200 |
| 21 | 泰國    | 65.200 | 43 | 阿曼       | 53.426 | 65 | 斐濟    | 33.897 |
| 22 | 比利時   | 65.189 | 44 | 中國       | 52.865 |    |       |        |

資料來源：The 13th Waseda-IAC E-Government Total Ranking. (2017).

跨國管理諮詢公司 Accenture 則就各地政府網上服務的實施及用戶滿意度等，進行多項研究。以 2014 年公布的研究報告為例，該研究以十個國家為研究對象，從三方面搜集資料數據，包括所選定國家數碼化發展的成熟程度(Digital Maturity Assessment)、市民使用服務經驗評估(The Citizen Service Experience assessment)，以及市民滿意度意見調查(The Citizen Satisfaction Survey)，以了解這些國家在電子政府方面的表現<sup>28</sup>。結果顯示，由 1-10 分，10 為最高，新加坡的整體得分為 7.4 分，排名第一；挪威以 7.3 分緊貼第二。第三及第四名分別是阿拉伯聯

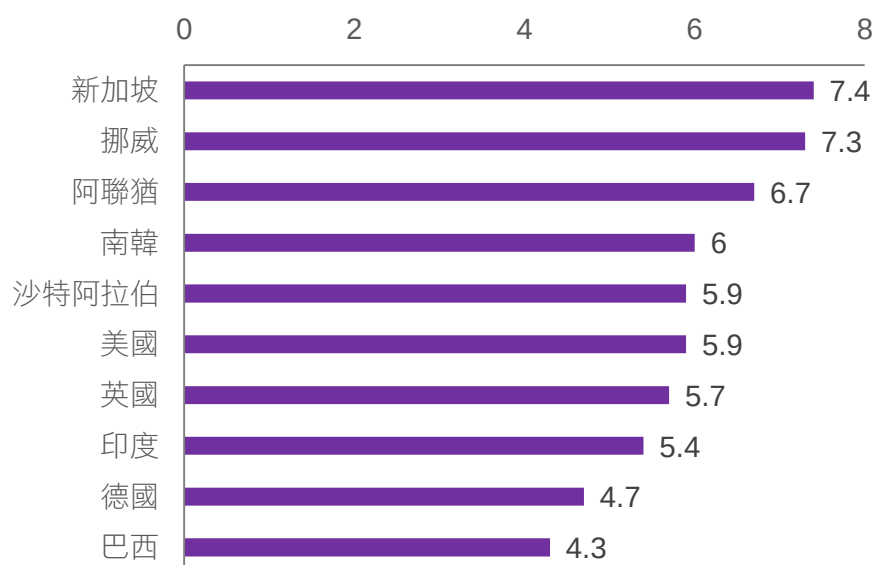
<https://www.waseda.jp/top/en-news/43676>; <https://www.waseda.jp/top/en-news/28775>

<sup>27</sup> 香港 2017 年排名雖然較 2014 年上升兩級，但得分(63.695 分)卻低於 2014 年的 64.83 分。

<sup>28</sup> 該 10 個國家分別是巴西、德國、印度、挪威、新加坡、韓國、沙特阿拉伯、阿拉伯聯合酋長國、英國，以及美國。Accenture. 2014. Digital Governments Pathways to Delivering Public Services for the Future. [https://www.accenture.com/be-en/-/media/Accenture/Conversion-Assets/DotCom/Documents/Global/PDF/Industries\\_7/Accenture-Digital-Government-Pathways-to-Delivering-Public-Services-for-the-Future.pdf](https://www.accenture.com/be-en/-/media/Accenture/Conversion-Assets/DotCom/Documents/Global/PDF/Industries_7/Accenture-Digital-Government-Pathways-to-Delivering-Public-Services-for-the-Future.pdf)

合酋長國(6.7 分)及南韓(6 分)【圖 3.3】。

圖 3.3 : Accenture 電子政府表現排名 (2014 年)



資料來源：Accenture. (2014). Digital Government Pathways to Delivering Public Services for the Future.

### **部分國家有關概況**

從上述多項排名結果可見，個別國家在電子政府方面表現較理想。現就其中的幾個國家有關方面的概況作基本簡介，包括南韓、新加坡及英國。

### **南韓**

據聯合國 2008 年電子政府發展指數結果，南韓排名第六，是前十名中唯一的亞洲國家。隨後在短短兩年間，即 2010 年，在同類型調查結果中，南韓登上榜首，成為全球第一，之後在 2012 年及 2014 年調查中，均保持第一位，創造三連冠紀錄<sup>29</sup>。

自上世紀中後期，南韓政府已銳意發展信息及通訊技術，一方面展開基礎建設，另方面通過信息化推廣法(The Informatization Promotion Act, 1995) 及推動信息化促進總體規劃(First Master Plan for Informatization Promotion, 1996)等。同期間，當地政府設立資訊及通訊局(Ministry of Information and Communication, 1994)，並建立首席資訊

<sup>29</sup> UN. (2010, 2012 & 2014).

官制度(Chief Information Officer System)，同時亦設立了分別由總理及總統主持的信息化推廣委員會 (The Informatization Promotion Committee, 1996)和信息化戰略會議 (The Informatization Strategy Meeting, 1998)，促進不同機構和部門協調的成效。

當地政府亦成立信息化推廣基金 (The Informatization Promotion Fund, 1996)，透過從信息通訊技術領域中產生的利潤，重新分配到與信息通訊技術相關的部門，使信息通訊技術得到持續發展和投資。綜合而言，南韓政府透過配備必要的法律、計劃、架構及基金等條件，啟動當地的信息及通訊技術發展。

踏入二十一世紀，南韓政府通過電子政府法案 (Electronic Government Act, 2001)，為電子政府發展奠定法律基礎，並成立電子政府特別委員會 (The Special Committee for e Government)，旨在解決以往部門在信息化進程中協調力度不足的問題，同時透過聽取民間及部門的意見，加速落實電子政府工作<sup>30</sup>，而有關工作進度直接向總統匯報。

在 2003 年至 2007 年期間，當地政府進行多項深化完善工作，包括提出 31 個核心工程等，提升當地資訊共享文化及公共服務信息化水平<sup>31</sup>。資料顯示，至 2006 年，南韓政府已能夠完成所有行政機關網站構建及電子檔案傳輸等建設，政府入口網站提供多達 500 多個可於網上執行的公共服務<sup>32</sup>。

隨著智能手機愈趨普及，加上相關的基礎設施運作日漸成熟，南韓政府在 2011 推動智能電子政府計劃(Smart E-government Plan)，冀進一步透過新興科技提升市民參與決策的機會。

2013 年，當地政府推出「政府 3.0」計劃 (Government 3.0)，於公共服務上運用語義網、大數據分析、移動互聯網等新興信息及通訊技術，使政府的工作方式更加智能<sup>33</sup>。「政府 3.0」的願景，是創造更好的政府管治及提升市民幸福感的生活，並以向公眾提供個人化的公共服務和激活當地經濟為目標。在該計劃下，政府所扮演的角色亦有新方向，包括

---

<sup>30</sup> 胡延最，張嬌。(2011)。韓國電子政務建設對我國電子政務的啟示。國土資源資訊化。  
[http://www.mlr.gov.cn/zljc/201106/t20110614\\_879696.htm](http://www.mlr.gov.cn/zljc/201106/t20110614_879696.htm)

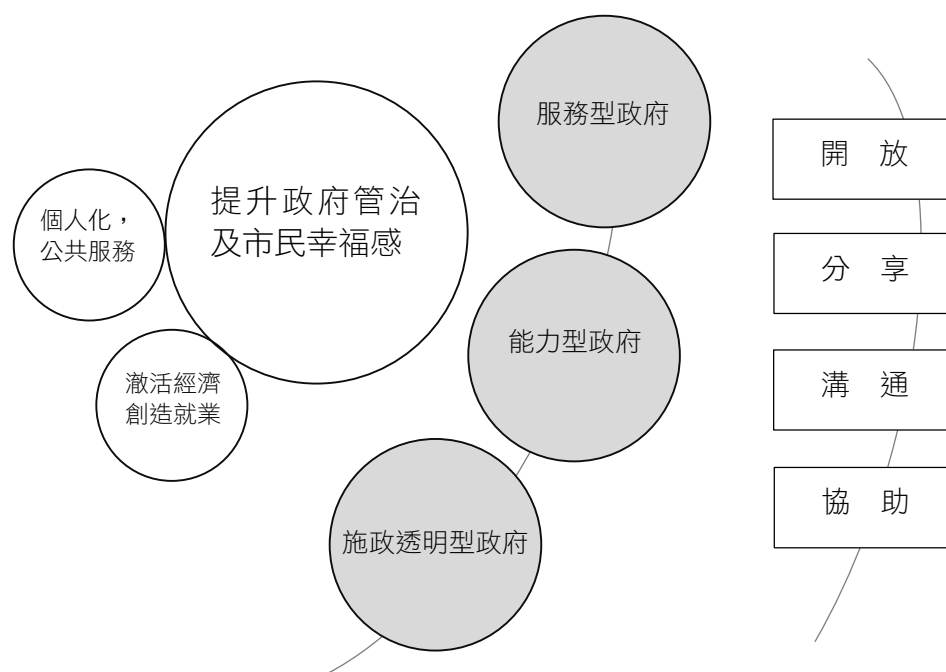
<sup>31</sup> Republic of Korea. Ministry of Public Administration and Security. Digital Society Development of Korea. <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un-dpadm/unpan042711.pdf>

<sup>32</sup> 胡延最，張嬌。(2011)。韓國電子政務建設對我國電子政務的啟示。國土資源資訊化。  
[http://www.mlr.gov.cn/zljc/201106/t20110614\\_879696.htm](http://www.mlr.gov.cn/zljc/201106/t20110614_879696.htm)

<sup>33</sup> 一般而言，政府 1.0 版和 2.0 版，分別指單純提供資訊及有限性的公開和參與。

朝向服務型政府、能力型政府，以及施政透明型政府角色而努力，實現開放、共享、溝通和合作等社會價值【圖 3.4】。

圖 3.4：南韓「政府 3.0」計劃願景



資料來源：MOIS. Korea. <http://www.mois.go.kr/eng/sub/a03/Government30/screen.do>  
(2018 年 4 月 10 日下載)

為加快「政府 3.0」計劃步伐，南韓政府進行架構改革，包括於 2014 年重組架構後設立內政部(The Ministry of the Interior and Safety, MOIS)，負責政府組織管理及執行「政府 3.0」計劃。內政部轄下設立電子政府局(E-Government Bureau)，負責制定推動數碼政府、移動政府建設，以及促進電子政府的信息數據應用等。

於「政府 3.0」計劃中，南韓政府更新不少相應措施，以下列舉一些與便民及促進政府施政透明度效果較明顯的舉措。

**Minwon24<sup>34</sup>**：這是南韓政府設立的 24 小時在線公共服務網站，作為發放公共信息及辦理公共服務事項的統一平台，市民可隨時隨地在線查看和應用各種公共服務。隨著該網站的創建及功能不斷提升，目前，市民不再需要親自前往政府部門提交文件或接受服務，便可以 24 小時申請、閱覽及打印所需的民事證明文件<sup>35</sup>。Minwon24 在 2015 推出了 34

<sup>34</sup> <https://www.gov.kr/portal/minwon>

<sup>35</sup> KOREA Net. 2016.08.17.

<http://chinese.korea.net/NewsFocus/Policies/view?articleId=139599>

項新的流動服務，包括報失居民身分證服務及申請大學證書服務等。及至 2015 年，該平台可提供的政府網上服務已達接近 3,000 項<sup>36</sup>。

**Open Data Portal**<sup>37</sup>：這是一個開放數據的門戶網站，市民可在該網站獲取由政府部門及公共機構提供的開放數據。該門戶提供多種數據類型，例如文件，開放式 API 和視覺化數據等，以便市民使用。至 2015 年，該網站所涵蓋的數據集超過 17,000 個，較 2013 年的 5,200 多個，上升逾 3.2 倍<sup>38</sup>；使用量更呈現激增，由同期的 13,923 次，增至 1,401,929 次，上升超逾 100 倍<sup>39</sup>。據當地政府 2018 年 4 月發表的 *e-Government Systems of Korea-100 acknowledged worldwide* 報告資料，數據集數量已增至 23,000 個<sup>40</sup>。

**ePeople**<sup>41</sup>：這是一個讓公眾以電子方式參與公共事務的網站，公眾可以簡單地提交所有與政府有關的請願書、建議、報告和政策討論，並在網上查看他們在電子郵件上的進展【圖 3.5】。至 2017 年，該平台與 920 多個政府機構、教育組織、外交機構及司法部門等的服務系統相互關聯<sup>42</sup>，市民若擬提出申訴或提交意見書，他們無需知道或探究應前往哪個部門，他們的意見會透過中央平台自動轉達至適當的部門。成效方面，市民一般的投訴處理時間，由 2006 年平均的 7.8 天，逐步縮短到 2014 年的 6.2 天及 2015 年的 4.1 天；表示知道有這項服務的市民，百分比亦由 2004 年 26.8%，大幅上升至 2014 年的 62.6%；而市民對該服務的整體滿意評分，更由 2010 年的 66.6 分，增加至 2014 年的 84.4 分<sup>43</sup>。

---

<sup>36</sup> MOI. Korea. (2016) Korea, Leading the World e Government.  
[http://www.mois.go.kr/eng/bbs/type002/commonSelectBoardArticle.do?bbsId=BBSMSTR\\_000000000022&nttId=57628](http://www.mois.go.kr/eng/bbs/type002/commonSelectBoardArticle.do?bbsId=BBSMSTR_000000000022&nttId=57628)

<sup>37</sup> [www.data.go.kr](http://www.data.go.kr)

<sup>38</sup> MOI. Korea. (2016) Korea, Leading the World e Government.

<sup>39</sup> MOI. Korea. (2016) Korea, Leading the World e Government.

<sup>40</sup> MOIS. Korea. (2018). e-Government Systems of Korea-100 acknowledged worldwide.  
[http://www.mois.go.kr/eng/bbs/type002/commonSelectBoardArticle.do?bbsId=BBSMSTR\\_000000000022&nttId=62827](http://www.mois.go.kr/eng/bbs/type002/commonSelectBoardArticle.do?bbsId=BBSMSTR_000000000022&nttId=62827)

<sup>41</sup> <https://www.epeople.go.kr/>。該服務設立於 2005 年，隨後當局就該服務的功能不斷作出更新。  
<http://www.korea.net/NewsFocus/policies/view?articleId=142921>

<sup>42</sup> MOIS. Korea. (2018). E-Government Systems of Korea-100 acknowledged worldwide。另亦參閱以下資料：<https://www.epeople.go.kr/jsp/user/on/eng/intro02.paid> (2018 年 3 月 10 日下載)。

<sup>43</sup> KOREA Net. 2016.12.29.  
<http://www.korea.net/NewsFocus/policies/view?articleId=142921>

圖 3.5：南韓政府 ePeople 網站



資料原來：<https://www.epeople.go.kr/jsp/user/on/eng/intro01.paid> 截圖  
(2018 年 3 月 27 日下載)

為適應信息技術發達等快速變化的電子政府環境，南韓政府內政部於 2016 年宣布新一項發展總體規劃 *Korea e-Gov. Master Plan 2020*<sup>44</sup>，確立新發展方向。該總體計劃的願景，是於未來五年，即務求於 2020 年實現使用者開心愉快的電子政府服務體驗旅程 (Enjoy your e-Government)<sup>45</sup>。

上述總體規劃主要有兩大特色<sup>46</sup>，一是應用新信息通訊技術的智能行政，包括利用人工智能技術，預測及追蹤犯罪行為，並建立能夠開發最佳方案與政策的智能決策系統，以預防和解決治安及災難等複雜的社會問題；二是加強南韓政府對外與其他海外政府就電子政府的協作。

協作方面，南韓政府積極通過各種途徑，與其他國際組織及海外政府合作，包括分享其電子政府經驗方案及舉辦國際論壇／研討會等。例如，2016 年 12 月，南韓政府舉行了一場有關電子政府說明會，有超過來自 60 個國家 70 多名官員出席，反映各國對了解南韓政府電子服務的

<sup>44</sup> KOREA Net. 2016.04.07. Korea to expand e-gov't services by 2020.  
<http://www.korea.net/NewsFocus/policies/view?articleId=134930>

<sup>45</sup> KOREA Net. 2016.12.21.  
<http://chinese.korea.net/NewsFocus/Policies/view?articleId=142790>

<sup>46</sup> <http://chinese.korea.net/NewsFocus/Policies/view?articleId=134932>

高度關注<sup>47</sup>。至 2016 年年底，南韓已和 42 個國家、4 個國際機構簽署了電子政府諒解備忘錄，建立合作關係。最近五年，就有超過 1,500 多名各國高層官員前往南韓考察和學習電子政府經驗<sup>48</sup>。

南韓政府積極向世界分享其電子政府知識與經驗，不但引來海外對其電子政府工作的關注，更帶來經濟效益。據南韓內政部發布的內容，2015 年南韓向海外 11 個機構出口了電子政府服務，出口額達 5 億 3,400 萬美元<sup>49</sup>。

值得一提的是，OECD 各成員國的主要資訊官員，每年均會就電子政府的最新發展舉行會議，而 2018 年的會議，更選址於南韓舉行<sup>50</sup>。

## **新加坡**

新加坡政府向來重視信息及通訊技術，並著力應用於公共服務，在多項國際組織或研究機構發布的調查報告中，成績斐然。

自上世紀 80 年代開始，新加坡政府已開始制定並實施公共服務電腦化計劃 (Civil Service Computerization Programme, CSCP, 1980-1999)。於 1995 年，當地政府推出 PS21 卓越公共服務改革運動，以促進當地公務員在不斷變化的環境中，持續提供優質服務的能力，迎接新挑戰；電子政府更被納入為該運動其中重要項目之一。

踏入二十一世紀，新加坡政府推出電子政府總體規劃(e Government Masterplan)，電子政府發展正式開展，並分階段逐步朝向目標推進。

在 2000 年至 2005 年期間，新加坡政府推動為期五年共兩階段的電子政府行動計劃(Action Plan I & II)，目標是將大部分公共服務的提供於網上進行。經過五年工作，約有 1,600 項政府服務能夠透過網上執行。

---

<sup>47</sup> <http://chinese.korea.net/NewsFocus/Policies/view?articleId=142790>

<sup>48</sup> <http://chinese.korea.net/NewsFocus/Policies/view?articleId=142790>

<sup>49</sup> <http://chinese.korea.net/NewsFocus/Policies/view?articleId=139599>

<sup>50</sup> MOIS. Korea. 2017.4.4. World e-Government Leaders to Gather at OECD E-Leaders Meeting 2018 in Korea. [http://www.mois.go.kr/eng/bbs/type001/commonSelectBoardArticle.do?bbsId=BBSMSTR\\_000000000019&nttId=58071](http://www.mois.go.kr/eng/bbs/type001/commonSelectBoardArticle.do?bbsId=BBSMSTR_000000000019&nttId=58071)。至於 2017 年的會議，則於愛沙尼亞首都塔林舉行，舉行時間為 2017 年 9 月。

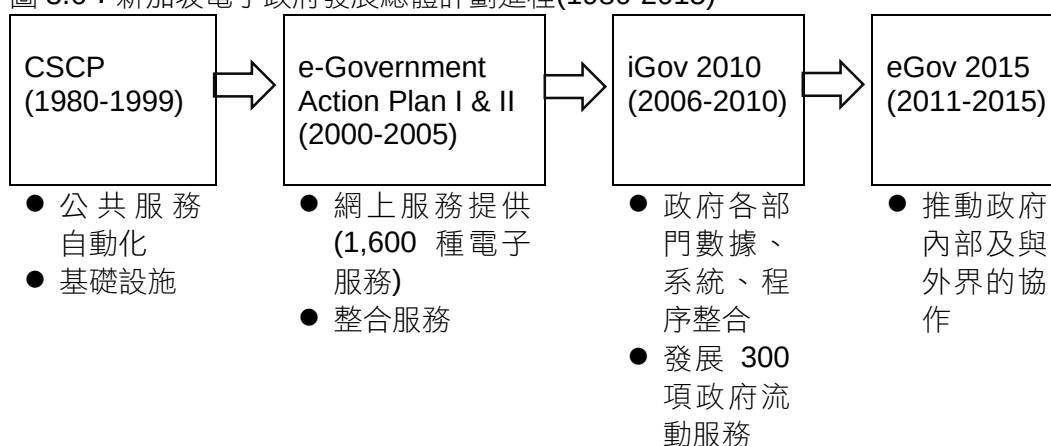
隨後，在 2006 年至 2010 年的五年工作，焦點為「整合政府 2010」*iGov2010*，願景是通過信息及通訊技術，建立一個愉悅用戶、連接公眾的整合政府。在該計劃下，新加坡政府重新制定跨部門工作流程，強調以用戶為中心，並力求提高內部效率，改善服務的廣度和深度。

「整合政府 2010」的成就，其中例子包括移動政府(mGov)的推行。在該計劃提供市民和企業超過 300 多項移動服務，有關移動事務處理的數量達近 400 萬次<sup>51</sup>；在相當程度上反映服務頗受歡迎。據一項由當地政府於 *iGov2010* 結束後對 2,800 名市民進行的調查顯示，87%受訪者表示滿意政府電子服務，另有 93%表示會向別人推薦使用電子服務與政府溝通<sup>52</sup>。

隨著各項電子公共服務相繼落實，新加坡政府在 2011 年至 2015 年階段的電子政府計劃中，作出了更前瞻的願景，並以新加坡 2011—2015 年電子政府總體規劃 *eGov2015* 為計劃名稱，借助信息通訊技術的力量，冀創造一個由政府、私營部門和公眾共同協作組成的無縫融合環境。

【圖 3.6】綜合新加坡政府在 1980 年至 2015 年期間電子政府發展的總體進程。

圖 3.6：新加坡電子政府發展總體計劃進程(1980-2015)



資料來源：GovTech. Singapore. <https://www.tech.gov.sg/About-Us/Corporate-Publications/eGov-Masterplan> (2018 年 3 月 10 日下載)。

<sup>51</sup> 中國經濟網。2011 年 10 月 10 日。「新加坡電子政府成功之路」。

[http://intl.ce.cn/specials/zxxx/201110/10/t20111010\\_22747632.shtml](http://intl.ce.cn/specials/zxxx/201110/10/t20111010_22747632.shtml)

<sup>52</sup> The Singapore Government. (2011). E-Government Master Plan 2011-2015 Collaborative Government. <https://www.tech.gov.sg/-/media/GovTech/About-us/Corporate-Publications/eGov/eGovBOOK1115.pdf>

為實現 **eGov2015** 的願景，當地政府規劃三大戰略(3C)，分別是：共同創造更多價值(**Co-creating**)；互聯促進積極參與(**Connecting**)；促進整體政府(**Catalyzing**)。該三大戰略內容，簡述如下。

- (1) 共同創造更多價值 (**Co-creating**)：利用 ICT 提高公共服務的質量，通過搭建新平台，與私營部門和公眾合作，共同創造新的服務內容和服務渠道，為公共服務帶來更大的價值。
- (2) 互聯促進積極參與 (**Connecting**)：旨在培養市民的決策意識和參與度。就此，當地政府加大電子民意徵集的工作，採用新方法徵集民意，匯集民智，包括鼓勵政府部門建立自己的社交媒體平台，促進與民溝通，進一步完善 **REACH**<sup>53</sup>門戶網站，使其成為所有政府民意徵詢活動新聞發布的渠道。
- (3) 促進整體政府，整合服務轉型 (**Catalyzing**)：提出電子基礎設施建設以“全政府角度”(whole-of-government)進行，構建下一代整體政府基礎設施以增強機構協作。政府透過建立一個政府雲(**G-Cloud**)，營造一個靈活可靠的 ICT 環境，同時也建立一個中央級政府企業架構庫來整合分析政府數據、應用和技術。這有助於識別潛在的共享服務和跨機構整合，從而增強數據共享和業務協作。

在推動 **eGov2015** 過程中，新加坡政府在行政架構上作出配合，以加強對計劃的支援，包括將該項計劃由決策層級的財政部(**The Ministry of Finance, MOF**) 統領，負責制訂相關發展策略及撥款，而資訊通訊發展管理局的政府主要資訊官 (**Info-communications Development Authority, the Government Chief Information Officer, CIO**) 及各部門的主要資訊官(**The Chief Information Officers, CIOs**)，亦參與當中，提供技術建議及各項支援。

隨著 **eGov2015** 各項計劃相繼落實，新加坡政府於 2014 年下旬啟動「智慧國家 2025」的 10 年計劃 *Smart Nation 2025*<sup>54</sup>，透過新興科技，結集政府、公私營機及市民等智慧，從而提供更好的公共服務，同時冀為當地的經濟發展帶來新機遇。智慧國家計劃的願景，是除了讓市民享受更為方便、舒適的生活，亦是為了透過投資通訊等科技，採用數據和智慧解決方案，處理愈來愈複雜的城市問題，如交通、醫療及污染等。

---

<sup>53</sup> Reaching Everyone for Active Citizenry@Home

<sup>54</sup> The Singapore Government. Smart Nation. <https://www.smartnation.sg/>

在實踐智慧國家願景過程中，當地政府進行連串架構重組，包括於 2016 年將資訊通訊發展管理局重組改為政府科技局 (Government Technology Agency, GovTech) 法定機構，並將媒體發展管理局重組，改為資訊通訊媒體發展管理局 (Info-communications Media Development Authority of Singapore, IMDA)<sup>55</sup>。

值得一提的，是 GovTech 在當中的角色。GovTech 的主要工作，除向新加坡政府提供數碼服務外，也掌管新加坡政府資訊和通訊科技系統，執行相關政策及條例。GovTech 其中一個重任，是推動用戶為本的電子政府服務。就此，該局於 2016 年成立了一個設計實驗室，由約 100 名跨專業界別人士組成，包括數據科學及設計等專業，就各部門的數碼服務，以用戶研究及用戶體驗等角度，提供新思考模式和顧問建議<sup>56</sup>。

此外，GovTech 亦有 6 個發展中心，專注於軟體設計與開發、數據科學、政府資訊通訊科技基礎設施、感應器物聯網、地理空間科技及網絡安全等領域<sup>57</sup>，加強政府部門運用新興科技的能力。

GovTech 在培養工程人才方面同樣擔當重任，領導新加坡政府及業者之間的合作，例如，2017 年 3 月，該局宣布與當地大學(The National University of Singapore, NUS) 合作，目標，是在 2022 年前培訓 10,000 名公務員應用數據科學的能力<sup>58</sup>。

為配合智慧國家願景，當地政府再進行架構重組，包括由 2017 年 5 月起，於總理辦公室下設立智慧國家及數碼政府工作團(Smart Nation and Digital Government Group, SNDGG)，其主要職責是加強政府各方運作，包括策劃、集中資源、跨部門協調合作及確保從策劃至執行緊密進行，以便更有效推動智慧國家計劃<sup>59</sup>。工作團屬下設置新加坡智慧國家及數碼政府辦公室 (Smart Nation and Digital Government Office,

---

<sup>55</sup> The Singapore Government. The Government Technology Agency (GovTech). <https://www.tech.gov.sg/IDA.html>

<sup>56</sup> Enterprise Innovation. 2016-07-11. "IDA Hive: Designing Singapore's digital government services". <https://www.enterpriseinnovation.net/article/ida-hive-designing-singapores-digital-government-services-1620583108>

<sup>57</sup> The Singapore Government. GovTech. (2016). Factsheet. [https://www.tech.gov.sg/-/media/GovTech/Media-Room/Media-Releases/2016/1007\\_Newly-launched-GovTech/6-GovTech-Capability-Centres-Factsheet.pdf](https://www.tech.gov.sg/-/media/GovTech/Media-Room/Media-Releases/2016/1007_Newly-launched-GovTech/6-GovTech-Capability-Centres-Factsheet.pdf)

<sup>58</sup> Singapore. ComputerWorld. 2017-03-30. "GovTech, NUS to train 10,000 public officers in data science by 2022". <https://www.computerworld.com.sg/resource/applications/govtech-nus-to-train-10000-public-officers-in-data-science-by-2022/>

<sup>59</sup> The Singapore Government. News. 2017-03-20. "Smart Nation and Digital Government Group Office to be formed under PMO". <https://www.gov.sg/news/content/smart-nation-and-digital-government-group-office-to-be-formed-under-pmo>

SNDGO)，而 GovTech 亦於這段期間歸入總理辦公室，與 SNDGO 一起成為工作團中兩個法定執行機構。

值得一提的，是新加坡政府公共服務學院(Civil Service College)在當中的角色。近年，該學院加強對公務員於公共服務中應用科技(Technology)、數據挖掘(Data Mining)以及設計思考流程(Design Thinking)等方面能力的培訓工作，促進公務員在現今數碼時代中持續提供優質的公共服務<sup>60</sup>。

新加坡政府向來亦重視公眾使用公共電子服務的觀感；早於 10 年前開始，每年進行相關意見調查<sup>61</sup>。2016 年的調查結果顯示，高達 95%受訪者對政府電子服務感到滿意<sup>62</sup>，百分比較 2006 年的同類型調查所得 85%明顯增加<sup>63</sup>。事實上，新加坡多項電子公共服務頗受市民歡迎，現列舉一些例子說明，包括 SingPass、Beeline 以及 Ask Jamie 等<sup>64</sup>。

SingPass 的英文全名為 Singapore Personal Access，早於 2003 年推出，而進階功能版於 2015 年推出，加強了認證保安系統及提高了流動手機的適用性等。這個系統下，居民只要輸入一個 ID 和密碼，就可以用來登陸新加坡政府網上所提供的個人服務<sup>65</sup>。至 2016 年，已有 3,300,000 名登記用戶。2017 年，新加坡總理提到<sup>66</sup>，當地政府在探討推出一套涵蓋面比 SingPass 還要廣泛的全國身分認證系統，無論是登錄政府或私人領域接受服務，只需要一個統一的電子身分。

Beeline 是一種手機應用程式，於 2015 年推出，當地市民可以在應用程式中輸入出發地和目的地，倘該路線達到足夠需求，私人巴士業者

---

<sup>60</sup> The Singapore Government. Civil Service College Annual Report for the Year Ended 31 March 2017. <https://www.csc.gov.sg/docs/default-source/default-document-library/csc-annual-report-fy16.pdf>

<sup>61</sup> The Singapore Government. GovTech. Survey Reports. <https://www.tech.gov.sg/About-Us/Facts-and-figures/Survey-Reports>

<sup>62</sup> 調查於 2016 年 6 月至 7 月進行，以面談形式，共訪問了 1,200 名 19 歲或以上人士。結果數據反映受訪者調查前 12 個月使用政府電子服務的情況。調查以由 1-6 分 (4 或以上為滿意)問及受訪者對政府電子服務整體質素的滿意度。 <https://www.tech.gov.sg/About-Us/Facts-and-figures/Survey-Reports/Government-to-Public-Surveys/2016-For-2015>

<sup>63</sup> 調查於 2006 年 3 月進行，以電話形式，共訪問了 1,200 名 15 歲或以上人士。結果數據反映受訪者調查前 12 個月使用政府電子服務的情況。調查以由 1-6 分 (4 或以上為滿意)問及受訪者對政府電子服務整體質素的滿意度。 <https://www.tech.gov.sg/About-Us/Facts-and-figures/Survey-Reports/Government-to-Public-Surveys/2006-For-2005>

<sup>64</sup> The Singapore Government. GovTech. <https://www.tech.gov.sg/>

<sup>65</sup> The Singapore Government. MOF. Factsheet. 2016-01-29. SingPass. [https://www.tech.gov.sg/-/media/GovTech/Media-Room/Media-Releases/2016/0129\\_Singpassfactsheet/SingPass-Factsheet--Updated-29-Janpdf.pdf](https://www.tech.gov.sg/-/media/GovTech/Media-Room/Media-Releases/2016/0129_Singpassfactsheet/SingPass-Factsheet--Updated-29-Janpdf.pdf)

<sup>66</sup> 新加坡聯合早報。2017 年 2 月 27 日。「李總理：政府探討推出四大科技計劃加速實現智慧國願景」。 <http://www.zaobao.com/znews/singapore/story20170227-729472>

便可考慮開闢新巴士服務。路線啟用後，乘客也能通過手機應用軟件購買車票，以及接收巴士到站時間等即時信息。據 GovTech 網頁資料顯示，自服務推出以來，市民提出超過 30,000 條巴士路線建議、開設了 11 條 Beeline 巴士路線，實際出售的巴士車票超過 15,000 張<sup>67</sup>。

Ask Jamie 是一個全天候虛擬客戶服務助手，讓市民更快速地獲取公共服務資訊。Ask Jamie 能夠理解使用者所輸入的問題，於進行分析後，迅速給予相應的回答。該服務的一大特點，是能夠支援及處理跨政府部門和機構的查詢<sup>68</sup>。自 Ask Jamie 2016 年服務推出以來，目前已有 40 多個政府部門的網站先後應用這項新功能，當中包括教育部、社區事務署和新加坡土地管理局等<sup>69</sup>。【圖 3.7】及【圖 3.8】是當地政府其中兩個部門所設的 Ask Jamie 虛擬客戶服務範例。

圖 3.7：新加坡政府統計部 Ask Jamie 虛擬客戶服務範例



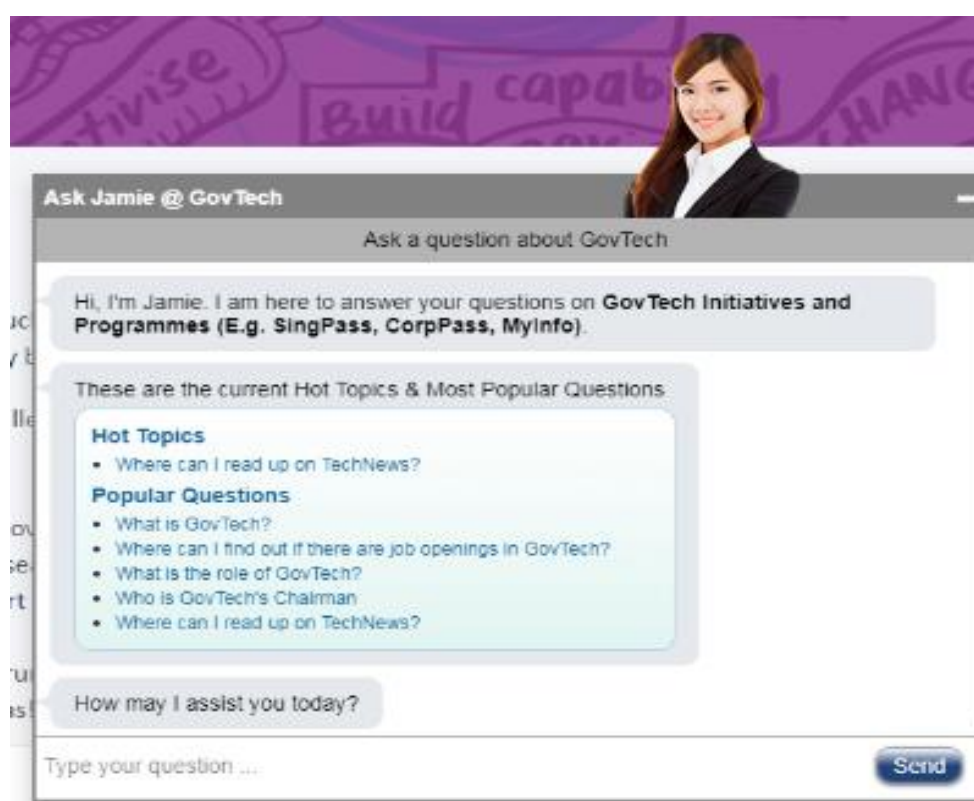
資料原來：<https://www.singstat.gov.sg/statistics> 截圖 (2018 年 3 月 27 日下載)

<sup>67</sup> GovTech 網頁資料。<https://www.tech.gov.sg/Programmes-Partnerships/Programmes-Partnerships/Initiatives/Beeline> (2018 年 3 月 10 日下載)。

<sup>68</sup> 市民也可以在其他社交平台如 Facebook、Skype 及 Telegram 上使用該項功能。

<sup>69</sup> 新加坡 8 新聞及時事節目網站。2017 年 12 月 28 日。「虛擬客服助手 Ask Jamie 助國人瀏覽政府網站」。<https://www.channel8news.sg/news8/singapore/20171226-sg-ask-jamie/3920082.html>

圖 3.8：新加坡政府科技局(GovTech)Ask Jamie 虛擬客戶服務範例



資料原來：<https://www.tech.gov.sg/Programmes-Partnerships/Programmes-Partnerships/Initiatives/eCitizen-Ideas> 截圖 (2018 年 4 月 12 日下載)

## 英國

英國政府於 2000 年發表電子政府發展策略框架報告(E-government – A Strategic Framework for Public Services in the Information Age)，列明政府電子服務策略框架的四項原則，首兩項均與「市民」有關，包括按市民的需要而設計服務，以及服務的提供過程需確保市民容易接觸和獲取<sup>70</sup>。這些原則，多年來一直貫徹在當地政府電子服務的建設進程中。

目前，有關當地政府電子服務及發展等工作，主要由隸屬政府內閣辦公室的政府數碼服務組負責(Government Digital Service, GDS)<sup>71</sup>。該組織成立於 2011 年，設立宗旨是協助各部門在英國政府入口網 GOV.UK 上，提供簡單、明確及便捷的服務，鼓勵市民需要接觸政府部門時，會優

<sup>70</sup> UK Government. Cabinet Office. (2000). e-government A STRATEGIC FRAMEWORK FOR PUBLIC SERVICES IN THE INFORMATION AGE.

<https://ntouk.files.wordpress.com/2015/06/e-government-strategy-2000.pdf>

<sup>71</sup> UK Government. GDS website.

<https://www.gov.uk/government/organisations/government-digital-service>

先選擇政府提供的數碼服務<sup>72</sup>。

GDS 下設一個由外部專家組成的數碼諮詢委員會，就有關發展策略向 GDS 提供建議。發展到近年，GDS 擁有超過 500 名職員<sup>73</sup>，而職員的工作效率，來自於訂定的三大原則：重視用戶需求(User Centric)、採敏捷開發(Agile)以及創立設計準則(Design Principles)<sup>74</sup>。

2012 年，英國政府內閣辦公室推動政府數碼策略(Government Digital Strategy)，引領英國政府數碼服務轉型，包括推動敏捷型開發(Agile Methodologies)及一致的政府網站服務模式等，其中較明顯的例子，是 Resilience Direct 項目。

Resilience Direct 項目於 2014 年推出<sup>75</sup>，屬敏捷型開發計劃，主要目的是革新國家對重大事件的反應機制及效率，增強公營部門在應對緊急災害中應變能力及改善應變訊息共享模式。此項變革涉及警方、醫療救護、環境署及地方政府等政府層級和跨區合作。

為加強市民優先使用政府數碼服務的意欲，並把政府部門本位心態扭轉成以市民需要優於部門需要，GDS 自近年進行三大工作，包括擬訂政府服務設計手冊(Government Service Design Manual)、規範數碼首選服務標準(Digital by Default Service Standard)，以及推出主要績效指標(Key Performance Indicator, KPI)。「數碼首選」的意思，泛指期待市民使用政府服務時，優先選擇使用網上途徑處理<sup>76</sup>。

2014 年，GDS 提出適用於各部門的政府服務設計手冊<sup>77</sup>，以融合使用者為本的設計及敏捷開發為目標。為實踐該目標，GDS 要求各部門於推動政府數碼服務時，需以探索 (Discovery)、內部測試 (Alpha)、外部測試 (Beta)及網上(Live)共四階段作為開發流程<sup>78</sup>，於每一階段都納入用

---

<sup>72</sup> UK Government. GDS website.

<https://www.gov.uk/government/organisations/government-digital-service>

<sup>73</sup> UK Government. GDS website.

<https://www.gov.uk/government/organisations/government-digital-service/about>  
(Retrieved on 2018-03-09).

<sup>74</sup> iThome。2016-09-04。「社群領袖領導 GDS 團隊，帶頭革新政府數碼服務」。

<https://www.ithome.com.tw/news/108153>

<sup>75</sup> UK Government. CDS. “Resilience Direct – Digital technology that helps save lives”.

<https://www.cds.co.uk/case-studies/resiliencedirect---digital-technology-that-helps-save-lives>

<sup>76</sup> 錢鈺津。(2017)。「英國的數位首選服務標準」。叻報 e 論壇 第 86 期。

[http://www.gss.com.tw/images/stories/eispage/vol86/pdf/EIS86\\_P17.pdf](http://www.gss.com.tw/images/stories/eispage/vol86/pdf/EIS86_P17.pdf)

<sup>77</sup> <https://gds.blog.gov.uk/2014/05/08/updated-assisted-digital-guidance-in-the-government-service-design-manual/>

<sup>78</sup> 探索階段開始找出使用者需要透過政府服務解決的問題，訂出衡量績效的指標，並探索技

戶進行測試，並進行評鑑，通過後才能進入下個階段的開發，把用戶需求放在第一位，提供最佳的數碼服務。

數碼首選服務標準方面，GDS 要求英國中央政府部門、公營機構或非部門公共機構，確保自 2014 年 4 月以後上線或重新設計的數碼服務，需符合數碼首選服務標準內所列出的 26 項準則<sup>79</sup>。

2015 年，GDS 將標準數量簡化成 18 項，而第一項就是有關用戶利益，即(1) 電子服務的設計和提供，以用戶的需要為首要考慮；其餘標準，則包括(2) 建立簡單直接的服務，讓使用者一次就能上手；(3) 持續進行用戶研究；(4) 加強跨部門的持續協作；(5) 顧及安全和私隱；(6) 盡量開放源碼和採用開放標準；(7) 收集表現指標；以及(8) 要求負責的部長親身測試服務等。

GDS 推出數碼首選服務標準後，隨後個別海外政府也設立類似的服務標準。在美國，當地政府於 2014 年成立美國數碼服務團(United States Digital Service, USDS)<sup>80</sup>，協助各部門達到簡單、有效果及有效率的網上政府服務<sup>81</sup>。隨後，USDS 提出了 13 個「劇本」(Plays)，稱為美國數碼服務守則(U.S. Digital Service Playbook)<sup>82</sup>，當中第一條就是「了解用戶的需要」。在澳洲，當地政府於 2015 年設立了澳洲政府數碼轉型辦公室(Digital Transformation Office, DTO)，主導改善政府數碼服務，並提出 13 項數碼服務標準(Digital Service Standards)<sup>83</sup>。

主要績效指標方面，GDS 針對各部門的數碼服務，重整及制定了適用於各部門的主要績效指標，透過跨部門共用的績效儀表板平台，顯示各個政府數碼服務的績效數據。GDS 要求各部門定期就政府數碼服務匯

---

術或政策上的限制；內部測試階段是對一小群使用者進行測試，一方面建立功能陽春的原型(Prototype)，取得使用族群的初期回饋意見，一方面測試相關的技術可行性；外部測試階段重點是一個端對端(End-to-End)的服務，並且進行公開測試，雖然該階段需時長短，但原則上不會花上好幾個月；網上階段是有關服務於網上推出，須持續地改善服務，回應新的需求與要求，及達到開發時設定的目標。參閱 HPX-GOV. <http://gds.hpx.tw/service-manual/> (2018 年 4 月 10 日下載)。

<sup>79</sup> GDS 提出的服務標準原來有 26 點，自 2015 年 6 月 1 日起，標準數量簡化成 18 點，詳細內容請參見 <https://www.gov.uk/service-manual/digital-by-default>；另參閱 UK Government. The National Archives. <http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20160609173223/https://www.gov.uk/service-manual/digital-by-default-26-points>

<sup>80</sup> 美國數碼服務團隸屬總統行政辦公室(Executive Office of the President, EOP)。

<sup>81</sup> US Government. United States Digital Service. <https://www.usds.gov/>

<sup>82</sup> US Government. USDS. Digital Services Playbook. <https://playbook.cio.gov/> (2018 年 4 月 15 日下載)。

<sup>83</sup> Australian Government. The Digital Transformation Agency. Digital Service Standard. <https://www.dta.gov.au/standard/> (2018 年 4 月 15 日下載)。

報以下四項 KPI：

- (1) 數碼接受度率(Digital Take-up)：即是如果政府服務提供數碼及非數碼作業的管道，有多少市民選擇使用網上辦理<sup>84</sup>。
- (2) 使用者滿意度(User Satisfaction)：透過了解和收集使用者滿意度的變化，判斷新增或變更功能的方向是否正確<sup>85</sup>。
- (3) 完成率(Completion Rate)：即是在使用政府數碼服務的市民中，有多少人可以從頭到尾把每個步驟完成，從而觀察當中容易讓使用者中途放棄的環節，然後在功能上作出修改<sup>86</sup>。
- (4) 每個作業成本(Cost Per Transaction)：這是部門就每個交易平均付出的成本代價<sup>87</sup>。

【圖 3.9】為當地網上申請車輛牌照稅續繳服務(Vehicle tax renewals)的績效數據範例。截至 2018 年上旬，在申請該項服務市民中，逾 80% (84.5%)選擇網上申請，而用戶對該網上服務的滿意程度為 91.6%<sup>88</sup>。

【圖 3.10】為當地網上申請照護津貼服務(Carer's Allowance Service)的績效數據範例。截至 2018 年上旬，在申請該服務的市民中，逾 70% (76%)選擇網上申領，超過 60%(64%)用戶能夠完成整個網上作業<sup>89</sup>。

【圖 3.11】為當地網上申請探訪在囚人士服務(Bookings for prison visits)的績效數據範例。截至 2018 年上旬，在申請該服務的市民中，約半數(53.7%)選擇網上申請，而用戶對該網上服務的滿意程度為 78.6%，

---

<sup>84</sup> 計算方式是把特定期間完成的網上作業總量，除以當期作業總量。原則上，使用網上作業的市民愈多，政府付出的服務成本便可以降低。詳細計算方式，參閱 UK Government. Service Manual. <https://www.gov.uk/service-manual/measurement/digital-takeup.html>

<sup>85</sup> 滿意度的詳細計算方式，參閱 <https://www.gov.uk/service-manual/measurement/user-satisfaction.html>

<sup>86</sup> 完成率的詳細計算方式，參閱 <https://www.gov.uk/service-manual/measurement/completion-rate.html>

<sup>87</sup> 計算每個作業成本的原理，主要只要把部門用在該服務的成本，如研發、廣告及推廣等支出的總和，除以期間完成的作業數量，得到的就是每個作業成本。詳細計算方式，參閱 <https://www.gov.uk/service-manual/measurement/cost-per-transaction.html>

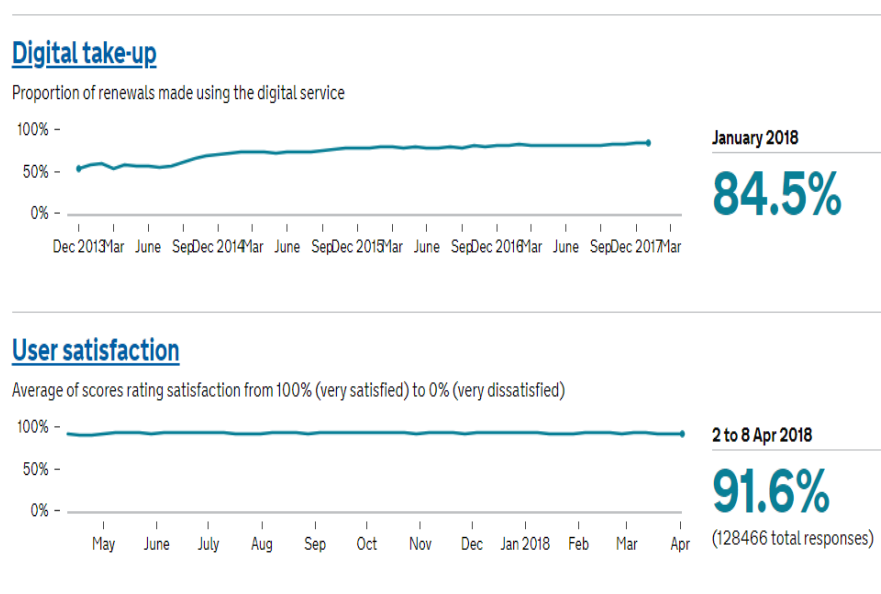
<sup>88</sup> 滿意度由 0 至 100%，0%為非常不滿意，100%為非常滿意。

<sup>89</sup> UK Government. Performance. [https://www.gov.uk/performance/carers-allowance\(2018年4月12日下載\)](https://www.gov.uk/performance/carers-allowance(2018年4月12日下載))。

逾七成(75.2%)用戶能夠完成整個網上作業<sup>90</sup>。

另外，值得一提是，澳洲政府提出的 13 項數碼服務標準，其中一項亦要求各部門量度表現指標(Measure Performance)，當中包括四個基本指標<sup>91</sup>，亦與上述四個相同，即數碼接受度率(Digital Take-up)、使用者滿意度(User Satisfaction)、完成率(Completion Rate)及每個作業成本(Cost Per Transaction)。

圖 3.9：績效指標數據範例(網上申請車輛牌照稅續繳服務)



資料來源：<https://www.gov.uk/performance/vehicle-tax> 截圖 (2018 年 4 月 9 日下載)

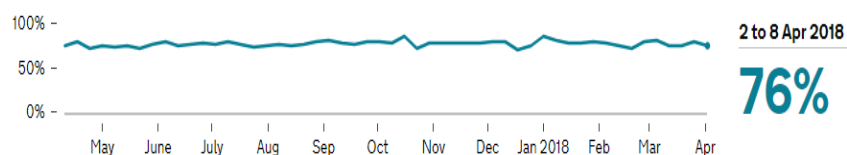
<sup>90</sup> <https://www.gov.uk/performance/prison-visits> (2018 年 4 月 12 日下載)。

<sup>91</sup> Australian Government. The Digital Transformation Agency.  
<https://www.dta.gov.au/standard/11-measure-performance/> (2018 年 4 月 12 日下載)。

圖 3.10：績效指標數據範例(網上申請照護津貼服務)

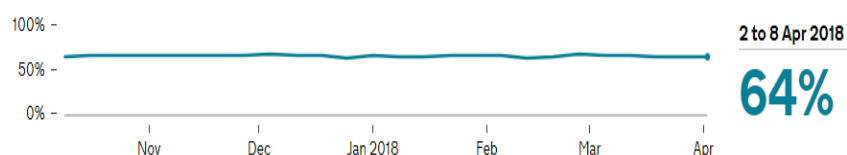
### Digital take-up

What percentage of transactions were completed using the online service



### Completion rate

What percentage of users completed the transaction

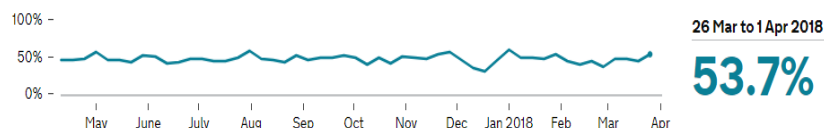


資料來源：<https://www.gov.uk/performance/carers-allowance> 截圖  
(2018 年 4 月 12 日下載)

圖 3.11：績效指標數據範例(網上申請探訪在囚人士)

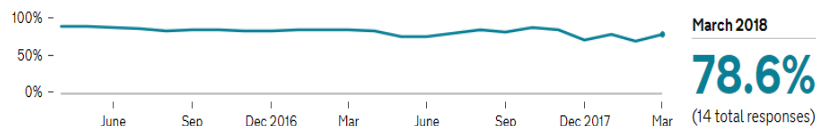
### Digital take-up

Proportion of bookings made using the digital service



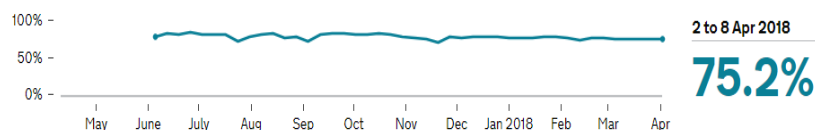
### User satisfaction

Overall satisfaction score includes all ratings weighted from 100% for 'very satisfied' to 0% for 'very dissatisfied'



### Completion rate

Users who complete the digital transaction as a percentage of those who start.



資料來源：<https://www.gov.uk/performance/prison-visits> 截圖(2018 年 4 月 12 日下載)

值得留意是的，英國 GDS 還在官方網誌上，持續發表專業文章，推廣其服務開發理念和最佳實務和案例<sup>92</sup>，增加公眾對其工作的認識。2016 年，GDS 更成立國際團隊(GDS International team)<sup>93</sup>，進一步向外推廣其工作，並把轉型的經驗傳給海外其他政府。

繼 2012 年發表政府數碼策略後，英國政府內閣辦公室於 2017 年 2 月發表政府轉型策略(The Government Transformation Strategy 2017-2020)，啟動政府部門全面轉型，擴大市民參與轉型工程，以重塑市民所需的服務。

為配合上述策略，英國部門 Department for Digital, Culture, Media & Sport 同年 3 月發表英國數碼策略政策文件(UK Digital Strategy Policy Paper)<sup>94</sup>。該策略文件提到，英國到 2022 年需要 120 萬名具備新興數碼技能的工作崗位，以維持英國在全球數字經濟的領先地位。就此，當地政府一方面實施科技教育改革，另方面與僱主合作，共同制訂所需數碼技術人才的標準等，同時亦計劃於未來五年，透過國家數碼技能學院培訓 5,000 名能夠從事數碼職業的專才，如軟件和數據庫開發人員和用戶體驗設計師等<sup>95</sup>。此外，英國政府透過數碼技能協作夥伴概念(Digital Skills Partnership)，加強部門、公私營機構及民間團體等之間數碼技能培訓的合作。

### 3.3 近年電子政府發展的機遇和挑戰

科技持續發展，催生各類電子政府服務，公眾對相關服務的訴求亦不斷提高。

上文提及的 Accenture 公司，曾於 2014 年就公眾使用電子政府服務滿意度進行意見調查，網上訪問了約 5,000 名來自選定 10 個國家的市民。數據顯示<sup>96</sup>，每地均有相當高比例受訪者認為，政府未來以電子渠道

---

<sup>92</sup> GDS 網誌 <https://gds.blog.gov.uk/>

<sup>93</sup> GLOBAL government FORUM. 2016-08-25. "UK Government Digital Service sets up international team". <https://www.globalgovernmentforum.com/uk-government-digital-service-sets-up-international-team/>

<sup>94</sup> UK Government. (2017). UK Digital Strategy 2017. Policy Paper. <https://www.gov.uk/government/publications/uk-digital-strategy/uk-digital-strategy>

<sup>95</sup> 當地政府國家數字技能學院於 2016 年成立，英文為 National College for Digital Skills.

<sup>96</sup> Accenture. (2014). Digital Government Pathways to Delivering Public Services for the Future. [https://www.accenture.com/be-en/~/\\_media/Accenture/Conversion-Assets/DotCom/Documents/Global/PDF/Industries\\_7/Accenture-Digital-Government-Pathways-to-Delivering-Public-Services-for-the-Future.pdf](https://www.accenture.com/be-en/~/_media/Accenture/Conversion-Assets/DotCom/Documents/Global/PDF/Industries_7/Accenture-Digital-Government-Pathways-to-Delivering-Public-Services-for-the-Future.pdf)。

提供更多公共服務，對他們而言是頗重要或非常重要，所佔比例由 64% 至 94%不等。該公司 2016 年的調查更顯示<sup>97</sup>，高達 85%受訪美國市民期望政府提供的電子服務質量水平，能與商業組織所提供的相同或更高，百分比比較 2014 同類型調查所得的 73%明顯增加；反映人們對更高質素的電子政府服務訴求，愈來愈高。

政府透過網絡及運用信息及通訊技術，直接提供便捷的公共服務，並提高政府行政效率，有利建立市民對政府的良好觀感；但資訊科技大環境快速地變遷，電子政府發展亦面對不少挑戰。

美國政府審計署(United States General Accounting Office, GAO)早於 2001 年一份關於電子政府推動的評估中，曾提及九項未來電子政府面對的挑戰，包括：(1) 維繫領導者持續的承諾；(2) 建立電子政府成功的商務模式；(3) 維持以市民為焦點的服務；(4) 保護個人私隱；(5) 執行適當網絡安全保障；(6) 保存電子文書與檔案；(7) 維護一個穩定的電子基礎建設；(8) 電子政府發展所需的人力資源安排；以及(9) 保障向市民提供整合無縫的電子服務<sup>98</sup>。

2017 年，歐洲國家高層官員於愛沙尼亞首都塔林(Tallinn)舉行會議，就各地政府近年在電子政府運作上的經驗進行交流。該次會議上，歐盟(EU)及歐洲自由貿易協會(European Free Trade Association, EFTA)的成員國共同簽訂塔林宣言(Tallinn Declaration on eGovernment)，就近年電子政府發展面對的挑戰，作出承諾<sup>99</sup>。主要包括致力促進(1) 政府電子服務的高包容性及高接觸度，讓每人都可以使用相關服務；(2) 網絡資料安全和私隱；(3) 開放與透明；(4) 國際之間的交流和合作，提升電子政府服務的整合和流暢等。

上述反映，電子政府的發展過程並非平坦，在新興科技下，不斷出現各種新挑戰。以下綜合近年電子政府的主要機遇和挑戰。

---

<sup>97</sup> Accenture. 調查於 2016 年年中進行，於網上共訪問了 3,300 名 18 歲或以上的美國市民。  
<https://newsroom.accenture.com/news/citizen-satisfaction-with-digital-government-services-doubles-in-two-years-accenture-report-shows.htm>

<sup>98</sup> US Government. GAO. (2001). "Electronic Government. Challenges Must Be Addressed With Effective Leadership and Management".  
<https://www.gao.gov/new.items/d01959t.pdf>

<sup>99</sup> European Commission. (2017). Ministerial Declaration on eGovernment – the Tallinn Declaration. <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/ministerial-declaration-egovernment-tallinn-declaration>

### 3.3.1 政府網站功能不斷更新

政府電子服務以數碼渠道與公眾互動，政府網站便成為市民體驗政府電子服務的首選接觸點；網站在設計、內容及功能等方面的重要性，不言而喻。

事實上，各地政府均設立入口網站，供政府與外界透過網絡接觸的入門，例如新加坡政府的 <https://www.gov.sg/>、澳洲政府的 <https://www.australia.gov.au/>、英國政府的 <https://www.gov.uk/>，以及美國政府的 <https://www.usa.gov/>。聯合國 2014 年報告資料已顯示，所有 193 個成員國已設立國家層級的網站<sup>100</sup>。OECD 2014 年資料亦顯示，在其成員國中，平均有 49% 受訪者透過公共機構的網站獲取公共資訊，當中以丹麥佔最多，其次是冰島和瑞典<sup>101</sup>。

市民使用政府網站方面，美國公司 ForeSee 自 2002 年以來就有關方面持續進行調查，迄今先後完成 50 多項有關調查。2017 年調查結果顯示<sup>102</sup>，美國當地市民使用政府網站若有良好體驗，他們對政府存有信任的機會，較那些體驗感較弱的受訪者，高出 60%；他們向家人或朋友推薦政府網站的動力，更高出 106%。結果反映，市民對政府的觀感，在一定程度上，受到他們使用政府網站體驗的影響。

就建立政府網站，不少政府會參考國際萬維網聯盟(World Wide Web Consortium, W3C)<sup>103</sup>就網站頁面設計與應用技術的建議，達到無障礙瀏覽、高兼容和易用性等效果。除參考國際標準外，各地政府亦會因應當地情況，制訂適時的指引，來規範各部門網站的建設和管理。以下引用美國及英國相關情況說明。

在美國，當地政府“第一政府”網站 FirstGov.gov 於 2000 年開通。隨後，該網站更名為“USA.gov”<sup>104</sup>。2002 年，美國總統簽署頒布電子

---

<sup>100</sup> United Nations. (2016).

<http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/UNPAN97453.pdf>

<sup>101</sup> OECD. (2015). Government at a Glance 2015. p.153. <http://www.oecd-ilibrary.org/docserver/download/4215081e.pdf?expires=1521172193&id=id&accname=guest&checksum=553D6BA8D1F4FE6ECC516EFACACEAA9C>

<sup>102</sup> ForeSee 於 2001 年成立，總部設於美國 Ann Arbor 城市，於溫哥華及倫敦亦設有辦公室。該調查反映 2017 年第二季情況。該調查共訪問了超過 182,000 名美國市民，就他們對當地政府逾 90 個部門網站及逾 20 政府流動網站的評價。Foresee Experience Index: E-Government Q2 2017.

<sup>103</sup> 萬維網聯盟 (W3C) 由 Tim Berners-Lee 於 1994 年成立，是萬維網的主要國際標準組織。萬維網是一個由許多互相連結的超文字 (Hypertext) 組成的系統，通過互聯網 (Internet) 訪問。 <https://www.w3.org/Consortium/>

<sup>104</sup> USA.gov 網站於 2007 年啟用。

政府法案(E-Government Act)，電子政府被提升至一個新的戰略高度<sup>105</sup>。該法案其中要求白宮管理與預算辦公室(Office of Management and Budget, OMB)每年向國會綜合匯報各部門有關電子政府的工作，包括聯邦政府的網站功能等最新情況<sup>106</sup>。例如，OMB 在 2017 年向國會提交的報告中提到，不少部門的網站增添更多元化的功能，包括教育部門在其學生資助服務網站中增設學生意見反饋功能(The Federal Student Aid Feedback System)，指出透過該功能所收集的資料和數據，有助提升服務質素<sup>107</sup>。

2016 年，OMB 公布政府網站和數碼服務原則(Policies for Federal Agency Public Websites and Digital Services)<sup>108</sup>，正式取代 2004 年舊有的一份。新公布的原則共有 18 項，從便民角度，主要重點包括：(1) 網站提供用戶反饋，透過分析系統，了解並解決客戶需求；(2) 網站所供的資料容易搜尋得到；(3) 公開數據，促進公眾參與；(4) 私隱保護；(5) 實施信息安全和私隱控制；(6) 確保信息質量和準確性；(7) 確保無障礙造訪；以及(8) 網站需使用簡單易明的文字。

在英國，2012 年 4 月，GDS 提出英國政府各部門設計網站時需採用的 10 項原則<sup>109</sup>，主要是令網站簡潔、直接、有用及易讀，便利市民。該十項原則，包括<sup>110</sup>：

- (1) 從用戶需求開始：以使用者真實的需求開始，而非政府的需要；
- (2) 減法設計：政府應該專注在不可或缺的核心，如有其他人正在做，那就去連繫他們；
- (3) 設計要根據資料：透過使用者在真實世界中的行為來蒐集資料應用在設計上；
- (4) 簡化網站：將原本複雜的系統簡化，讓用戶容易掌握及使用；

<sup>105</sup> 例如，根據該法案，美國政府設立了電子政府基金(E-Government Fund)。

<sup>106</sup> US Government. OMB. FY 2014 Annual Report to Congress: E-Government Act Implementation.  
[https://www.whitehouse.gov/sites/whitehouse.gov/files/omb/assets/egov\\_docs/final\\_fy14\\_e-gov\\_act\\_report\\_02\\_27\\_2015.pdf](https://www.whitehouse.gov/sites/whitehouse.gov/files/omb/assets/egov_docs/final_fy14_e-gov_act_report_02_27_2015.pdf)

<sup>107</sup> US Government. OMB. FY 2016 Annual Report to Congress E-Government Act Implementation.  
<https://www.whitehouse.gov/sites/whitehouse.gov/files/omb/egov/documents/omb-fy-2016-egov-act-report.pdf>

<sup>108</sup> US Government. OMB. (2016). Policies for Federal Agency Public Websites and Digital Services.  
<https://www.whitehouse.gov/sites/whitehouse.gov/files/omb/memoranda/2017/m-17-06.pdf>

<sup>109</sup> UK Government. GDS. (2012). Government Design Principles.  
<https://www.gov.uk/guidance/government-design-principles>

<sup>110</sup> iThome。2014-09-19。「打敗時尚圈和建築界 英國官網如何奪設計首獎」。  
<https://www.ithome.com.tw/article/90392>

- (5) 重複再重複：不斷重複測試和改良，可以降低失誤的風險；
- (6) 為大眾而設計：視網站用戶對象為普羅大眾，不僅只是為了習慣使用網絡的人；
- (7) 理解環境：考慮各式各樣人士在怎樣的場景中造訪政府網站；
- (8) 推動數碼服務：考慮數碼服務與現實環境的結合；
- (9) 保持一致且連續性：盡量用一種語言和設計，有助使用者熟悉網站的服務；
- (10) 透明與分享：設計者分享想法及分享程式碼等，有助改進。

因應有關原則，英國政府在同年 7 月推出其新版官方入口網站“Gov.UK”，取代舊有的 [direct.gov.uk](http://direct.gov.uk)<sup>111</sup>。2013 年，Gov.uk 擊敗了來自建築界、時裝圈、產品和家俱設計及交通運輸等領域的 90 多項作品，奪得英國年度設計大獎<sup>112</sup>。此外，Gov.uk 的使用率持續表現理想，於 Alexa 英國當地各網站排名中，由 2013 年 10 月的第 79 位，逐步上升至 2014 年 7 月的第 58 位<sup>113</sup>；及至 2018 年 3 月，排名升至第 34 位<sup>114</sup>。

### 3.3.2 政府與市民的關係

互聯網與信息及通訊技術進步，透過網絡空間，人們可以製作和分享各種信息和資訊，作為社交生活一部份。目前，各地較多人選用的網絡社交媒體，包括 Facebook、WhatsApp、WeChat、Twitter、LinkedIn、Instagram，以及 YouTube 等，各媒體所提供的功能亦日新月異。

社交媒體的興起，開拓政府向市民提供公共資訊和服務的途徑，亦方便了政府與公眾之間的溝通和交流。據 OECD 資料顯示，截至 2014 年 11 月，在其 34 個成員國中，分別有 28 個國家元首或政府開設 Twitter 帳戶，及 21 國家開設 Facebook 專頁<sup>115</sup>。據聯合國 2014 年電子政府調查報告顯示，在 190 多個成員國中，有 118 個國家使用社交媒體進行網上諮詢工作<sup>116</sup>。

<sup>111</sup> The Register. (2012). “New gov.uk site hits beta, flashes SINGLE typeface to punters”. [http://www.theregister.co.uk/2012/07/04/gov\\_uk\\_beta\\_out/](http://www.theregister.co.uk/2012/07/04/gov_uk_beta_out/)

<sup>112</sup> iThome。2014-09-19。「打敗時尚圈和建築界 英國官網如何奪設計首獎」。  
<https://www.ithome.com.tw/article/90392>

<sup>113</sup> in。2014-07-24。「Government Digital Service 英國政府數位服務策略及設計準則」(蔡明哲)。<https://www.slideshare.net/codefortomorrow/government-digital-service-37311638>

<sup>114</sup> Alexa. (2018). <https://www.alexa.com/siteinfo/www.gov.uk> (2018 年 3 月 20 日下載)

<sup>115</sup> OECD. (2015). Government at a Glance 2015. p.146. <http://www.oecd-ilibrary.org/docserver/download/4215081e.pdf?expires=1521172193&id=id&accname=guest&checksum=553D6BA8D1F4FE6ECC516EFACACEAA9C>

<sup>116</sup> UN. (2014). <https://www.un.org/development/desa/publications/e-government-survey->

從市民角度，透過網絡社交媒體等，有助提升公眾與政府溝通渠道的可用性。市民可針對社會問題，與官員進行更頻密的互動和溝通。

信息及通訊技術進步，也可幫助政府與民間和私營機構進行不同形式的協作，將民間智慧融入公共服務，一方面滿足市民需要，另一方面有助服務更能應對愈來愈複雜的社會挑戰；其中一項較流行的舉措，是進行群眾外包(Crowdsourcing)項目。

群眾外包泛指接受工作的，是一個由不特定自願者所形成的群組<sup>117</sup>。人們利用技術，在網絡上將需要解決的問題提出來，公眾對這些問題進行討論。公眾多元的背景，相信可提供更多可行方案。

眾包概念也適用於公共服務上。例如，新加坡地政府推出 eCitizen Ideas!項目，該項目的網站(<https://ideas.ecitizen.gov.sg/>)匯聚了很多活動，以挑戰形式進行，市民對眼下的挑戰進行討論或提供建議，透過比賽徵集市民的意念【圖 3.12】。市民亦可透過分享或投票形式，選擇他們支持的解決方案。在群體中脫穎而出者，可獲獎勵。該項目的本質，是政府與市民共同協作創造，解決新加坡政府或當地社會可能面對的問題。數字顯示，至 2018 年 3 月上旬，該項目收到超過 1,000 個意見<sup>118</sup>。

美國政府亦設有群眾外包計劃匯集的平台，網站名為「挑戰(Challenge.gov)」【圖 3.13】<sup>119</sup>，項目自 2010 年推動至今（截至 2018 年 4 月上旬），超過 100 個美國聯邦機構執行超過 800 項挑戰與獎品或獎金競賽的活動，參賽者超過 25 萬人<sup>120</sup>。

---

2014.html

<sup>117</sup> 傳統外包泛指通過公開徵集，將工作外包給一群人或一個團體。

<sup>118</sup> The Singapore Government. The Ideas!.

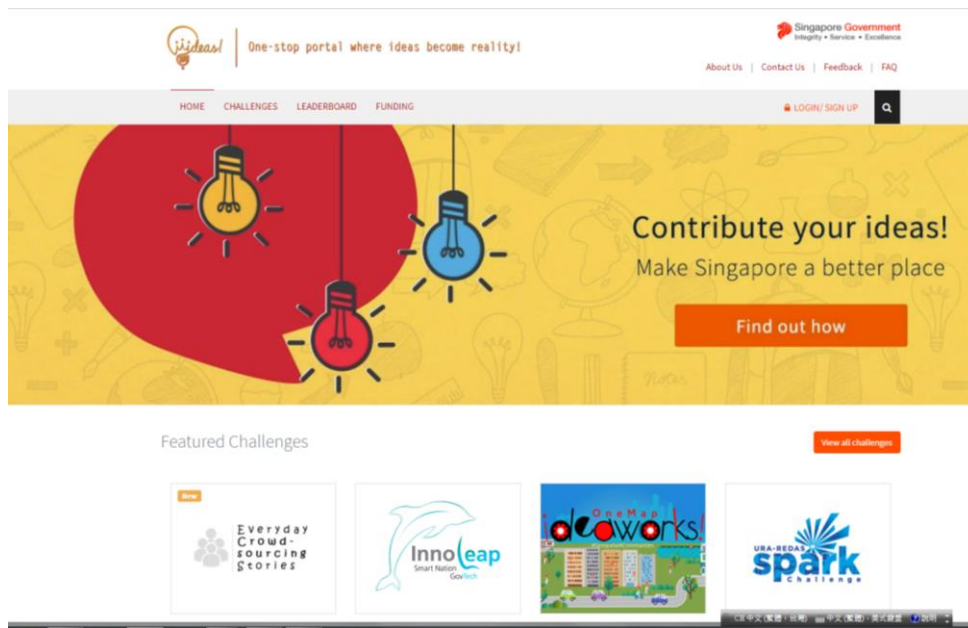
<https://ideas.ecitizen.gov.sg/egp/process/EGOV/EideasHomepage>

<sup>119</sup> 網站由美國總務署(U.S. General Services Administration) 管理。US Government. GSA.

<https://www.challenge.gov/agency/general-services-administration/>

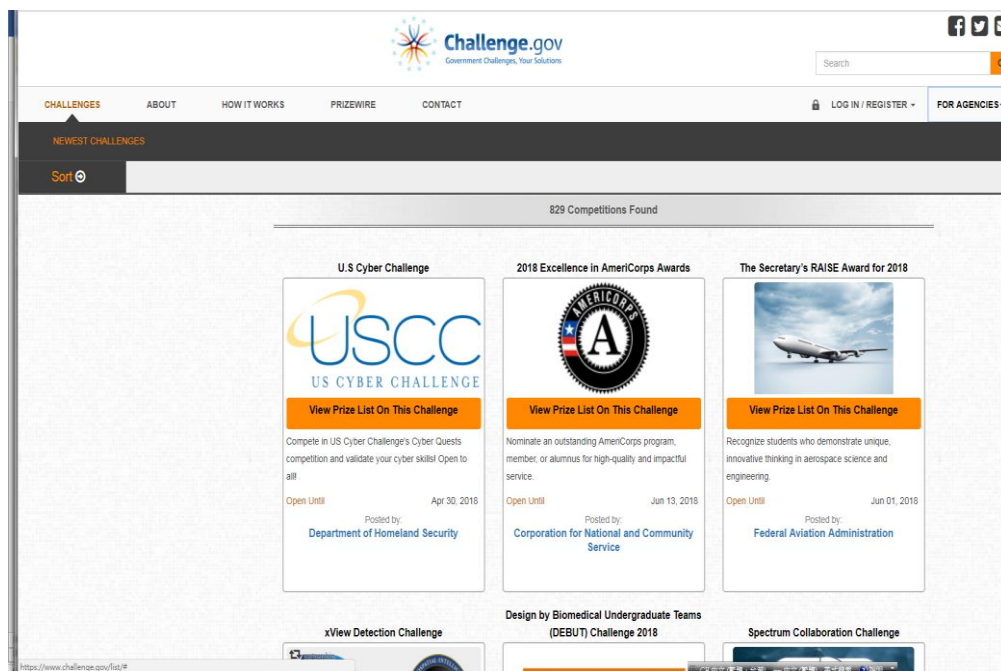
<sup>120</sup> US Government. GSA. <https://www.challenge.gov/about/> 截圖(2018 年 4 月 12 日下載)。

圖 3.12：新加坡政府 eCitizen Ideas! 項目網站



資料來源：<https://ideas.ecitizen.gov.sg/egg/process/EGOV/EideasHomepage> 截圖  
(2018 年 4 月 12 日下載)

圖 3.13：美國政府 Challenge.gov 項目網站



資料來源：<https://www.challenge.gov/list/> (2018 年 4 月 12 日下載)

### 3.3.3 資料開放及大數據應用

隨著互聯網與信息及通訊技術廣泛應用於公共服務，政府所積累有關公共服務的數據激增。在便民和促進溝通角度下，各地政府面對相當挑戰，包括資料開放及大數據應用等。

據英國 2012 年發布的開放資料白皮書(Open Data White Paper)<sup>121</sup>，開放資料是指資料可以被任何人接觸和使用(Availability and Access)，而且是可重製、機器可讀(Machine-readable) 的資料格式，最重要的是，沒有任何使用或發布的限制。因此開放資料意義在於「開放」兩字，是一種強調開放精神的態度<sup>122</sup>。

2013 年，參與八大工業國組織高峰會議的國家<sup>123</sup>，首次簽署開放資料公約 *Open Data Charter*，提出五項共識<sup>124</sup>：(1) 在保障私隱權前提下，認同政府應該要開放資料。(2) 開放有質素的、適宜的與描述清楚的政府資料。(3) 任何人均可以接觸和使用該資料。(4) 開放資料以改進政府管治。(5) 開放資料以激發創新。

現時，全球很多國家都建立網上平台，上載、提供及開放政府數據，例如新加坡政府的 <https://data.gov.sg/><sup>125</sup>、澳洲政府的 <https://data.gov.au/>、英國政府的 <https://data.gov.uk/><sup>126</sup>，以及美國的 <https://www.data.gov/>。以美國為例，據白宮管理與預算辦公室 2015 年提交的報告指出，美國聯邦政府在 [www.data.gov](http://www.data.gov) 網站中所提供以機器可讀模式呈現的資料集已超過 137,000 個<sup>127</sup>。聯合國 2016 年數字更顯示，在 193 個成員國中，有 106 個建立了網上數據開放服務，較 2014 年的 46 個，上升超過兩倍。

<sup>121</sup> UK Government. HM Government. (2012). Open Data White Paper. [https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/78946/CM8353\\_acc.pdf](https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/78946/CM8353_acc.pdf)

<sup>122</sup> 數位時代。2014-07-31。「10 分鐘讀懂 Open Data」。  
<https://www.bnext.com.tw/article/33242/BN-ARTICLE-33242>

<sup>123</sup> 八大工業國組織包括法國、美國、英國、西德、日本、義大利、加拿大及俄羅斯。

<sup>124</sup> Opensource. 2013-07-12. "Open Data Charter released at the G8 Summit"; UK Government. (2013). G8 Open Data Charter and Technical Annex. <https://opensource.com/government/13/7/open-data-charter-g8>; <https://www.gov.uk/government/publications/open-data-charter/g8-open-data-charter-and-technical-annex>

<sup>125</sup> <https://data.gov.sg/> 於 2011 年推出。

<sup>126</sup> 英國政府於 2010 年推出一站或數據開放平台 <https://data.gov.uk/>。及至 2017 年，該平台共有 37,754 個數據集。澎湃新聞。(2017-04-06)。「政府數據開放與腐敗防治：英國的實踐與啟示」。[http://www.thepaper.cn/newsDetail\\_forward\\_1654940](http://www.thepaper.cn/newsDetail_forward_1654940)

<sup>127</sup> [https://www.whitehouse.gov/sites/whitehouse.gov/files/omb/assets/egov\\_docs/final\\_fy14\\_e-gov\\_act\\_report\\_02\\_27\\_2015.pdf](https://www.whitehouse.gov/sites/whitehouse.gov/files/omb/assets/egov_docs/final_fy14_e-gov_act_report_02_27_2015.pdf)

據英國開放資料研究院(Open Data Institute UK) 與網際網絡基金會(World Web Foundation) 於 2016 年公布的開放資料氣壓計(Open Data Barometer) 全球調查報告，英國政府開放資料執行成效排名全球第一，而加拿大、法國、美國、南韓及澳洲等則緊隨其後<sup>128</sup>。

信息及通訊技術的進步，僅靠公開資料數據並不足夠。近年，人們開始應用新興技術作為工具，如大數據分析技術，使大量分散的資料得以重新整合和再使用，創造更大價值；有關大數據分析有可能涉獵的範疇，愈來愈受到關注。

據聯合國(2012) 對大數據分析的界定，是指將大量原始數據轉換為有見解的工具和方法。這些大數據工具和方法，能建立強大的演算法，來測驗模式、趨勢及原始數據的相關性。此外，據美國跨國研究及顧問公司 Gartner 2012 年對大數據的定義為大量、高速、及／或多變的資訊資產，它需要新型的處理方式，以達到更強的決策能力、洞察力與最佳的處理<sup>129</sup>。Gartner 更預測未來三年，即在 2015 年，全球大數據人才需求將會達到 440 萬<sup>130</sup>。

大數據分析愈來愈重要。近年，各地不少政府相繼提出有關方面的政策或法規等，例如美國及英國等。

在美國，2012 年，當地政府公布大數據研究及發展倡議(Big Data Research and Development Initiative)。該項大數據發展倡議的第一波計劃，主要目的為強化分析大數據的技術與工具，當中，多個政府部門共同編列了多達 2 億美元的預算，來改善大數據所需的技術與工具<sup>131</sup>。

隨後數年，美國政府持續發展大數據分析，包括在 2013 年推動大數據-知識-行動計劃(Data to Knowledge to Action)，目標是推動大數據和分析技術與支援；培育大數據發展所需的人力；開發、驗證與評估大數據關鍵成果的應用程式；以及提高經濟成長、創造就業、教育、健康、能源、可持續發展、公共安全、先進的製造、科學工程和全球發展等。

---

<sup>128</sup> Open Data Barometer. (2016).  
[https://opendatabarometer.org/?\\_year=2016&indicator=ODB](https://opendatabarometer.org/?_year=2016&indicator=ODB)

<sup>129</sup> Gartner. (2012). "The Importance of 'Big Data': A Definition".  
<https://www.gartner.com/doc/2057415/importance-big-data-definition>

<sup>130</sup> Gartner. (2012). "Gartner Says Big Data Creates Big Jobs: 4.4 Million IT Jobs Globally to Support Big Data By 2015". <https://www.gartner.com/newsroom/id/2207915>

<sup>131</sup> 參與預算編列的部門，包括美國國家科學基金會(NSF)、國家衛生研究院(NIH)、能源部(DOE)、國防部(DOD)、國防先進研究計劃署(DARPA)以及地質調查所(USGS)。White House. Office of Science and Technology Policy. Executive Office of the President. (2012). <https://obamawhitehouse.archives.gov/blog/2012/03/29/big-data-big-deal>

2014 年，美國政府發布研究報告<sup>132</sup>，就該國政府大數據發展的機遇及疑慮作總結和建議。報告說明，現在的資料來源除了公眾網路、社交媒體、州政府的紀錄與數據、商業交易的數據、地理空間的數據外，還包括來自新數據收集來源，如感應器、相機及地理間觀測技術等，數據量是前所未有的龐大，需要更高的分析技術與能力。報告亦引述一項由美國總統科學技術顧問委員會(President's Council of Advisors on Science and Technology)進行的調查結果，發現高達 8 成受訪民眾非常在意政府如何使用和收集數據，且對相關數據收集的機構並不信任。

值得一提的是，紐約市為了更有效做到全民數據開放，該市議會(the new York City Council)於 2012 年 2 月訂立了開放數據法(Open Data Law)<sup>133</sup>，規定於 2018 年年底為期限，該市所有公共數據必須在政府一個單一平台上公開。

在英國，當地政府先於 2012 年投注 10 萬英鎊，建立了一所非營利的開放數據研究所(The Open Data Institute, ODI)<sup>134</sup>，推動公私營機構及院校等合作，並蒐集各領域的資料，轉化為有用資訊。英國政府則以這些資訊，作為國家政策之發展及規劃參考。

英國政府於 2013 年 10 月發布把握數據帶來的機會文件(Seizing the data Opportunity: A strategy for UK data capability)，明確將數據列為驅動英國未來經濟的 8 大科技之一，可見對此項科技的重視<sup>135</sup>。

2017 年，英國政府發表由 Wendy Hall 教授和 Jérôme Pesenti 撰寫的獨立報告<sup>136</sup>，內容是關於英國如何能促進當地人工智能(Artificial Intelligence, AI)行業的發展。該報告提出了一些建議，包括加強技術教

---

<sup>132</sup> Executive Office of the President. (2014). Report to the President Big Data and Privacy: A Technological Perspective. [https://obamawhitehouse.archives.gov/sites/default/files/microsites/ostp/PCAST/pcast\\_big\\_data\\_and\\_privacy\\_-\\_may\\_2014.pdf](https://obamawhitehouse.archives.gov/sites/default/files/microsites/ostp/PCAST/pcast_big_data_and_privacy_-_may_2014.pdf)

<sup>133</sup> New York City. Department of Information Technology & Telecommunications. (2012). Open Data Law. <https://opendata.cityofnewyork.us/>; <https://www1.nyc.gov/site/doitt/initiatives/open-data-law.page>

<sup>134</sup> 該開放數據研究所由 World Wide Web 發明者 Tim Berners-Lee 和 Southampton 大學的人工智能教授 Nigel Shadbolt 共同主導。

<sup>135</sup> UK Government. HM Government. (2013). Seizing the data opportunity. A strategy for UK data capability. [https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/254136/bis-13-1250-strategy-for-uk-data-capability-v4.pdf](https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/254136/bis-13-1250-strategy-for-uk-data-capability-v4.pdf)

<sup>136</sup> UK Government. (2017). Growing the Artificial Intelligence Industry in the UK. [https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/652097/Growing\\_the\\_artificial\\_intelligence\\_industry\\_in\\_the\\_UK.pdf](https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/652097/Growing_the_artificial_intelligence_industry_in_the_UK.pdf)

育、保護專家人才的自由流動，以及讓政府數據變得機器可讀；當中較引人注目的建議，是創立數據信托 **Data Trust**，作為政府與行業之間的一個協議框架，旨在推動安全和互利的數據交換。報告認為，建議有利公共部門在能源、醫療、交通及網絡安全等影響民生的領域中，改善服務，促進市民的福祉。

由上文觀之，資料開放及大數據分析帶來的其中一項挑戰，是過往各項個人資料保護指令可能已經不符所需，私隱及網絡安全等問題潛在更大的危機。就此，歐洲議會於 2016 年通過一項更嚴格的資料保護規則：歐盟通用資料保護規則(EU General Data Protection Regulation)，並預計於 2018 年 5 月全面實施<sup>137</sup>。這對各地數據使用帶來甚麼影響，值得留意。

政府的大數據來源自不同渠道。當前各地政府面對的問題，並非數據來源不夠，而是在於如何更有效地開放，以達到便民和促進社會持續發展的效用。這將為政府帶來一連串挑戰，包括法律框架、政策與原則、數據保護、身分認證管理，以及私隱與網絡安全等問題。

除上述挑戰外，聯合國亦提出一些關注<sup>138</sup>，包括如何灌輸協作式領導力思維，以有效推動各級部門政府機關分享各自信息，並建立願意向市民公開資料的動力。此外，公務人員可能缺乏數據導向的思維和能力，因此未能充分理解開放數據的巨大潛力。他們也可能缺乏管理開放數據的必要技能；而政府內部亦缺乏充足的數據分析人員。聯合國認為，處理這些問題的前提，是重視人力資源的規劃、培訓和發展。

---

<sup>137</sup> Access to European Union Law. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32016R0679>

<sup>138</sup> UN. (2016). Page 38.

## 第四章 香港概況及受訪專家和學者意見

本章簡述近年特區政府電子服務的概況，期望藉此對研究課題有更佳掌握。為豐富是項研究課題內容，本章後部分綜合受訪專家及學者的有關意見，就促進特區政府的電子服務，提出思考方向。

### 4.1 特區政府電子政府概況

據政府統計處的報告顯示<sup>1</sup>，截至 2017 年，本港 10 歲及以上使用互聯網的人數有超過 570 萬，佔所有 10 歲及以上人士的 89.4%，百分比比較 2000 年的 30.3%，上升接近三倍。而擁有智能手機人士亦有接近 570 萬，較 2012 年的人數多出約 230 萬人；智能手機的滲透率亦由同期的 54.0%，大幅升至 88.6%。

此外，香港互聯網服務的最高連線速度平均為每秒 129.5 兆比特，平均連線速度為每秒 21.9 兆比特，居世界前列(2017 年第一季)，而本港流動電話用戶滲透率達 247%，同樣處全球最高比率之一<sup>2</sup>。本港公共 Wi-Fi 無線上網服務滲透率亦在全球最高之列，政府和私營機構安裝了近 49,000 個無線上網熱點<sup>3</sup>。

據網速測試網站 Ookla 公布 2018 年 2 月全球網速數據結果顯示，香港寬頻下載速度位列第三，而第一及第二名分別為新加坡與冰島；本港流動數據下載速度則位列全球第四十一位，而首五名依次序分別為挪威、冰島、荷蘭、新加坡及阿聯酋<sup>4</sup>。

網際網絡及智能流動裝置日益普及，為特區政府電子服務提供有利條件。現綜合近年特區電子政府的一些重要資料，簡介如下。

---

<sup>1</sup> 統計處。2018。《主題性住戶統計調查第 64 號報告書》。該刊物載列於 2017 年 6 月至 9 月期間進行的主題性住戶統計調查的主要結果。該項統計調查根據一個以科學方法設計的抽樣系統，成功訪問了約 10,000 個住戶，以代表本港人口的情況。

<sup>2</sup> OGCIO。資料便覽。2018。 [https://www.ogcio.gov.hk/tc/about\\_us/facts/doc/Fact\\_Sheet-OGCIO-TC.pdf](https://www.ogcio.gov.hk/tc/about_us/facts/doc/Fact_Sheet-OGCIO-TC.pdf)

<sup>3</sup> OGCIO。資料便覽。2018。 [https://www.ogcio.gov.hk/tc/about\\_us/facts/doc/Fact\\_Sheet-OGCIO-TC.pdf](https://www.ogcio.gov.hk/tc/about_us/facts/doc/Fact_Sheet-OGCIO-TC.pdf)

<sup>4</sup> Speedtest Global Index. <http://www.speedtest.net/global-index> (2018 年 4 月 4 日下載)。

#### 4.1.1 策略、架構及理念

特區政府成立初期，已意識到資訊科技發展的重要性。特區政府在1998年成立資訊科技及廣播局，統領制訂電訊、資訊科技及廣播事務的政策，並於同年發表數碼 21 資訊科技策略，訂下一系列措施，以發展香港成為一個領先的數碼城市。策略其中一個重點是推動「公共服務電子化」計劃，政府於內部運作和提供公共服務方面推行電子業務，並以提供網上資訊及促進電子交易作為初步目標<sup>5</sup>。

踏入二十一世紀資訊科技年代，在知識型經濟社會下，特區政府就公共服務電子化計劃，在策略、架構及理念等方面，亦作出相應新措施。

2000 年，當局推出「公共服務電子化」計劃的入門網站(<http://www.esd.gov.hk>)<sup>6</sup>，為市民及商界提供簡便易用的網上服務<sup>7</sup>。同年，特區政府設立創新科技署<sup>8</sup>。

2001 年，特區政府發表經更新的 2001 年數碼 21 資訊科技策略，其中一個主要重點就是發展電子政府。政府於處理內部工作及提供公共服務(包括提供資訊和辦理政府事務)方面，推動電子模式，讓公眾可以隨時隨地取得所需的服務<sup>9</sup>。

2002 年，當局印製了一本電子政府小冊子——《電子政府 你我同受惠》，概述電子政府的措施等；特區政府推行電子政府措施的目標，為建立一個以富效率和以民為本的方式，提供融合的電子服務的政府<sup>10</sup>。同年，資訊科技及廣播局重組成工商及科技局，下設電子政府協調辦事處，負責審批所有政府行政工作電腦化計劃<sup>11</sup>。

2004 年 3 月，政府發表數碼 21 資訊科技策略。根據該策略，推行下一階段的電子政府，重點由提供網上資訊和促進電子交易，轉為融合

---

<sup>5</sup> <http://www.digital21.gov.hk/chi/strategy/1998/212.htm>

<sup>6</sup> 政府與生活易營運商簽訂的合約已於 2008 年 1 月屆滿，由「生活易」網站提供的政府網上資訊和服務，經已遷移至「香港政府一站通」。

<sup>7</sup> 公務員事務局。2004。「香港公務員隊伍卓越成就選輯」。

[http://www.csb.gov.hk/hkgcsb/doclib/showcasing\\_c\\_gb.pdf](http://www.csb.gov.hk/hkgcsb/doclib/showcasing_c_gb.pdf)

<sup>8</sup> 香港便覽。2005 年 11 月。<http://www.itc.gov.hk/ch/doc/download/2005-tech-c.pdf>

<sup>9</sup> 資訊科技及廣播局。2001。電子政府策略。<http://www.legco.gov.hk/yr00-01/chinese/panels/itb/papers/a1332-2c.pdf>

<sup>10</sup> 政府新聞公報。2002 年 2 月 17 日。

<http://www.info.gov.hk/gia/general/200202/17/0216112.htm>

<sup>11</sup> 立法會。資訊科技及廣播事務委員會。2003。CB(1)2214/02-03(03)號文件。

<http://www.legco.gov.hk/yr02-03/chinese/panels/itb/papers/itb0721cb1-2214-3c.pdf>

和改革電子政府，各決策局／部門提供電子服務的方式，須由過往的政府個別部門為本，改為採用“全政府角度”(whole-of-government)及以客為本的做法<sup>12</sup>。

同年 7 月，成立政府資訊科技總監辦公室(Office of the Government Chief Information Officer, OGCIO)，以推動電子政府的發展，並統籌各決策局及部門推行業務程序上的改革<sup>13</sup>。特區政府亦分別成立創新及科技督導委員會<sup>14</sup>及數碼 21 資訊科技策略諮詢委員會<sup>15</sup>；前者由當時的工商及科技局局長出任主席<sup>16</sup>，後者則設有電子政府服務專責小組<sup>17</sup>。

同年 9 月，特區政府成立由財政司司長擔任主席的電子政府督導委員會<sup>18</sup>，負責審批電子政府計劃的策略方針，就電子政府計劃各個項目的結果、成效和使用率訂定目標，並在有需要時解決各政策局與部門之間，或政府資訊科技總監辦公室與各決策局／部門之間的意見分歧問題。此外，該督導委員會下設一個由政府資訊科技總監擔任主席的服務改革小組委員會，負責擬訂以連合政府各部門電子服務措施為重點的服務改革計劃<sup>19</sup>。

---

<sup>12</sup> 審計署。2009。《審計署署長第五十二號報告書》。

[http://www.aud.gov.hk/pdf\\_sc/c52ch06.pdf](http://www.aud.gov.hk/pdf_sc/c52ch06.pdf)

<sup>13</sup> 香港年報。2004。 [https://www.yearbook.gov.hk/2004/tc/17\\_09.htm](https://www.yearbook.gov.hk/2004/tc/17_09.htm)

<sup>14</sup> 創新及科技督導委員會由當時的工商及科技局局長出任主席，成員包括政府相關部門、學術界、產業界和科技支援機構的代表(見香港便覽。2005 年 11 月)。

<http://www.itc.gov.hk/ch/doc/download/2005-tech-c.pdf>)。另外，據創新科技署 2015 年回應媒體查詢資料，創新及科技督導委員會每年一般舉行兩次會議，自 2004 年成立以來共開會 16 次，及在 2012 年 11 月舉行了 1 次特別會議(見明報 2015 年 3 月 2 日報道)。

<sup>15</sup> 數碼 21 資訊科技策略諮詢委員會的主要工作，是統籌創新及科技政策的制定及推行相關工作，並確保在推動各項發展計劃時能更有效發揮協同效應，並就“數碼 21”資訊科技策略的目標等，向政府提出意見。<http://www.digital21.gov.hk/chi/D21SAC/currentTerm.htm>

<sup>16</sup> 2009 年，特區政府在一份新聞公報中提到，「創新及科技督導委員會由商務及經濟發展局局長擔任主席，負責制定和檢討創新科技的政策和計劃，當中包括支持應用科研的政策，以確保各界能妥善協調，並充分發揮協同作用。該委員會的成員包括大學、科研機構和業界的翹楚。」(新聞公報。2009 年 6 月 3 日)。

<http://www.info.gov.hk/gia/general/200906/03/P200906030311.htm>

<sup>17</sup> 據 OGCIO 網頁資料顯示，電子政府服務專責小組資料列於昔日委員會及工作小組資料類別，而最近一次有關成員名單的任期為 2012 年 12 月 12 日至 2016 年 3 月 31 日(2018 年 4 月 2 日下載)。

[https://www.ogcio.gov.hk/tc/about\\_us/committees/archive/d21sac/esd/index.html](https://www.ogcio.gov.hk/tc/about_us/committees/archive/d21sac/esd/index.html)

<sup>18</sup> 電子政府督導委員會有七名成員，即財政司司長(主席)、商務及經濟發展局局長、商務及經濟發展局常任秘書長(通訊及科技)、財經事務及庫務局常任秘書長(庫務)、政府資訊科技總監，效率促進組專員，以及一名助理政府資訊科技總監。見《審計署署長第五十二號報告書》。[https://www.aud.gov.hk/pdf\\_c/c52ch06.pdf](https://www.aud.gov.hk/pdf_c/c52ch06.pdf)。另亦參閱立法會財務委員會人事編制小組委員會討論文件(2004)。<http://www.legco.gov.hk/yr03-04/chinese/fc/esc/papers/e04-08c.pdf>。

<sup>19</sup> 服務改革小組委員會於 2006 年成立。[http://www.aud.gov.hk/pdf\\_sc/c52ch06.pdf](http://www.aud.gov.hk/pdf_sc/c52ch06.pdf)

2007 年 12 月，政府發表 2008 年數碼 21 資訊科技策略。根據該策略，電子政府計劃的重點是採用以民為本的方式提供服務，強調客戶參與和資訊管理<sup>20</sup>。該策略公布後，OGCIO 為策略提及的五個工作範疇，定下“期望可達致的成果”，其中包括促進新一代公共服務工作範疇。

OGCIO 就促進新一代公共服務所定出期望可達致的成果，包括：“政府為市民提供所需的服務，過程快捷方便，與最以客為本的商業及志願機構所給予的服務一樣舒適簡便。透過適當運用全球領先的資訊和通訊科技，一些政府的優先政策如醫療得以推行。政府的內部效率，可媲美最具效率的商業機構。通過善用資訊及通訊科技，公共服務的透明度及市民的參與程度，均有所提升”<sup>21</sup>。

上述策略文件指出，科技可協助公營和私營機構革新服務，使服務更切合市民的需要和期望，而方便和安全穩妥的電子服務，可提高市民的生活質素，並加強對管治的信心<sup>22</sup>。

2011 年，商務及經濟發展局於立法會財務委員會特別會議上表示，財政司司長將會擔任創新及科技督導委員會主席，領導委員會進一步推動本港創新及科技發展<sup>23</sup>。

2014 年，當局就「數碼 21」資訊科技策略發表諮詢文件，就香港朝向智慧城市發展重點進行公眾諮詢<sup>24</sup>，亦承諾加強跨平台政府服務，提供資訊貫通和雙向的電子服務，冀市民可隨時隨地透過任何裝置及平台獲得資訊及使用服務。同年，當局發表顧問研究，就實現智慧香港的計劃，提出四個策略重點，其中一項是「貫通資訊，利便市民」<sup>25</sup>。

2015 年 3 月，特區政府將創新及科技督導委員會重組，並於同年 4 月成立創新及科技諮詢委員會，由行政長官創新及科技顧問出任主席，成員主要來自學術界、業界及與創科相關的機構<sup>26</sup>。

---

<sup>20</sup> 審計署。2009。《審計署署長第五十二號報告書》「提供電子政府服務」。  
[http://www.aud.gov.hk/pdf\\_sc/c52ch06.pdf](http://www.aud.gov.hk/pdf_sc/c52ch06.pdf)

<sup>21</sup> 立法會。CB(1)715/08-09(04)號文件。<https://www.legco.gov.hk/yr08-09/chinese/panels/itb/papers/itb0209cb1-715-4-c.pdf>

<sup>22</sup> 商務及經濟發展局。2008 年。「數碼 21」資訊科技策略。第六章。  
<http://www.digital21.gov.hk/download/2008D21S-booklet-tc.pdf>

<sup>23</sup> 見署理商務及經濟發展局局長於立法會財務委員會特別會議就通訊及科技範疇的發言要點。2011 年 3 月 21 日。<http://www.cedb.gov.hk/chi/speech/2011/pr21032011.htm>

<sup>24</sup> <http://www.digital21.gov.hk/chi/relatedDoc/download/2014D21S-booklet.pdf>

<sup>25</sup> [http://www.digital21.gov.hk/chi/relatedDoc/download/IBM-ConsultancyStudyReport\\_chi.pdf](http://www.digital21.gov.hk/chi/relatedDoc/download/IBM-ConsultancyStudyReport_chi.pdf)

<sup>26</sup> 創新及科技諮詢委員會報告。2017；香港便覽。2016。  
[http://www.itc.gov.hk/ch/doc/ACIT\\_Report\\_Chi.pdf](http://www.itc.gov.hk/ch/doc/ACIT_Report_Chi.pdf);

同年 11 月，特區政府設立創新及科技局(下簡稱創科局)，為香港特別行政區政府的決策局之一，專責香港的創新科技及資訊科技發展政策，並在政府內部統籌相關事宜；創新及科技諮詢委員會的主席，由創科局局長出任<sup>27</sup>。該局轄下有創新科技署；而資訊科技總監辦公室及效率促進組則於先後併入該局。至於上述的創新及科技諮詢委員會，已於 2017 年 3 月完成其兩年任期。

2017 年 7 月，香港特別行政區第五屆政府成立。同年 10 月，行政長官林鄭月娥發表任內首份施政報告，當中有不少篇幅有關發展智慧城市<sup>28</sup>。施政報告亦提到，創科局在未來一年將啟動 5 億元的「科技專才培育計劃」，鼓勵人才在創新和科研方面發展<sup>29</sup>。此外，報告建議設立一所全新的公務員學院，加強公務員在領導才能發展、與市民互動溝通、創新及科技應用等範疇的培訓<sup>30</sup>。

同年 12 月，當局發表「香港智慧城市藍圖」，勾劃未來五年的發展計劃，目標是將香港構建成為世界領先智慧城市，改善市民生活及提升香港的可持續發展<sup>31</sup>。藍圖內容指出，一個由行政長官主持的高層次、跨部門「創新及科技督導委員會」已成立，負責督導創科發展及智慧城市項目；而創科局將設立「智慧城市辦公室」，負責協調各政府部門和公私營機構的智慧城市項目。

2018 年 2 月，現屆政府發表首份財政預算案，政府將預留 500 億元支援創科發展，聚焦發展四大優勢範疇，其中包括智慧城市範疇<sup>32</sup>。

上文簡述特區政府在發展電子服務的一些重要策略、架構及理念等。就架構部分，值得作進一步著墨的，是先後併入創科局的政府資訊科技總監辦公室及效率促進辦公室(效率促進組於 2018 年 4 月 1 日起易名為效率促進辦公室，下文統一用新名字)<sup>33</sup>。

---

[http://www.itc.gov.hk/ch/doc/HK\\_factsheets\\_I&T\\_\(TC\)\\_\(May2016\).pdf](http://www.itc.gov.hk/ch/doc/HK_factsheets_I&T_(TC)_(May2016).pdf)

<sup>27</sup> 創新及科技諮詢委員會報告。2017。 [https://www.itc.gov.hk/ch/doc/ACIT\\_Report\\_Chi.pdf](https://www.itc.gov.hk/ch/doc/ACIT_Report_Chi.pdf)

<sup>28</sup> 行政長官 2017 年施政報告。

<sup>29</sup> 行政長官 2017 年施政報告。第 72 段。此外，創科局局長於 2017 年 10 月 12 日在介紹《行政長官 2017 年施政報告》創新及科技範疇措施記者會上表示，所啟動的 5 億元培育計劃，包括推出博士專才庫企劃，資助企業聘用博士後專才，以及以配對形式資助本地企業人員接受先進製造技術。新聞公報。2017 年 10 月 12 日。

<http://www.info.gov.hk/gia/general/201710/12/P2017101200847.htm>

<sup>30</sup> 行政長官 2017 年施政報告。第 15 段。

<sup>31</sup> <http://www.info.gov.hk/gia/general/201712/15/P2017121400727.htm>

<sup>32</sup> [http://www.news.gov.hk/chi/2018/02/20180228/20180228\\_104424\\_644.html](http://www.news.gov.hk/chi/2018/02/20180228/20180228_104424_644.html)

<sup>33</sup> 2017 年 10 月，行政長官在《施政報告》中建議把原屬政務司司長辦公室的效率促進組撥歸創科局。2018 年 4 月 1 日，效率促進組正式併入創科局，並易名為效率促進辦公室。

特區政府於 2004 年，把資訊科技署與工商及科技局轄下負責通訊科技工作的組別合併，成為政府資訊科技總監辦公室(OGCIO)。2007 年，政府決策局經重組改後設立商務及經濟發展局，OGCIO 改屬商務及經濟發展局。隨著創科局於 2015 年成立，OGCIO 亦於該年併入創科局。

OGCIO 的其中一項職能，是推動電子政府的發展<sup>34</sup>，讓市民輕易而穩妥地互相聯繫，以促進使用電子方式，支持經濟、社會和政府活動<sup>35</sup>。

此外，OGCIO 亦為政府內部提供有關服務及支援，包括協助決策局及部門成立各自的資訊科技管理組，以自行籌劃及推行其資訊科技項目；定期與各局及部門的資訊科技管理組和電子事務統籌人員舉行會議及座談會，協助各局及部門善用資訊及通訊科技，以達到其政策目標<sup>36</sup>。

近年，因應大數據的發展，OGCIO 的工作亦進一步擴展，包括協調和支援各局／部門採用大數據分析方法，構建大數據分析方法試點平台，利便各局／部門分享數據，以及合作測試和開發大數據應用，並安排推廣及培訓<sup>37</sup>。據 OGCIO 提供的資料，近年該部門為其員工及其他局／部門資訊科技員工所提供有關電子政府工作的培訓，包括科技趨勢、雲端運算、大數據分析等內容，而出席參與人次，分別為 2015-16 年度約 2,300 人次、2016-17 年度約 2,400 人次，以及 2017-18 年度約 3,000 人次<sup>38</sup>。

效率促進辦公室(Efficiency Office, EffO<sup>39</sup>)其中一個職責，是識別利用新科技來提高生產力和改進公共服務的應用機會，並鼓勵各局／部門透過用家為本的設計方法，提升用戶體驗元素。據立法會財務委員會審核 2017 至 18 年度開支預算文件資料<sup>40</sup>，效率促進辦公室會因應政府各決策局或部門(各局／部門)就其資訊科技項目撥款申請提出的要求，進行

<sup>34</sup> 立法會。資訊科技及廣播事務委員會。2006。CB(1)597/05-06 號文件。

<http://www.legco.gov.hk/yr05-06/chinese/panels/itb/papers/itb0109cb1-597-c.pdf>

<sup>35</sup> OGCIO 網頁。2018。https://www.ogcio.gov.hk/tc/about\_us/ (2018 年 3 月 5 日下載)。

<sup>36</sup> 研究員於 2018 年 3 月 3 日透過電郵向有關部門查詢資料，並於 2018 年 3 月 9 日得到回覆，獲提供有關資料。

<sup>37</sup> 立法會。財務委員會審核二零一七至一八年度開支預算。https://www.legco.gov.hk/yr16-17/chinese/fc/fc/w\_q/cso-c.pdf

<sup>38</sup> 研究員於 2018 年 4 月 4 日透過電郵向有關部門查詢資料，並於 2018 年 4 月 11 日得到回覆，獲提供有關資料。回覆電郵內容亦表示，OGCIO 及其他局／部門的資訊科技員工整體人數於 2015-16 年度約 1,500 人，2016-17 年度約 1,600 人，2017-18 年度約 1,700 人；整體而言，每位資訊科技員工平均一年出席約兩項有關資訊科技的培訓課程。

<sup>39</sup> 創新及科技局：我的網誌。「更強創科團隊 推動政府創新」。2018 年 4 月 16 日。  
[http://www.itb.gov.hk/tc/blog/2018/bg\\_20180416.htm](http://www.itb.gov.hk/tc/blog/2018/bg_20180416.htm)

<sup>40</sup> 立法會。財務委員會審核二零一七至一八年度開支預算。[http://www.legco.gov.hk/yr16-17/chinese/fc/fc/w\\_q/cso-c.pdf](http://www.legco.gov.hk/yr16-17/chinese/fc/fc/w_q/cso-c.pdf)

有關使用者體驗的研究。在 2012 年至 2017 年期間，各決策局／部門就其資訊科技項目的撥款申請，向 EffO 提出要求進行有關使用者體驗的研究合共有 5 項<sup>41</sup>【表 4.1】。

EffO 的工作，亦包括對外面向市民，其中較為人熟悉的，是 1823 電話中心服務<sup>42</sup>。該服務旨在提高政府處理電話查詢和回應的效率，加強市民獲得公共服務的利便。現時，電話查詢中心提供 24 小時一站式服務，為市民解答有關 22 個參與部門的服務查詢，並接收市民對政府決策局或部門的投訴<sup>43</sup>。參與效率促進辦公室 1823 電話服務查詢的 22 個部門，列於【表 4.2】。

除電話熱線服務外，1823 亦提供電郵、圖文傳真及書信等聯絡方法。隨著科技提升，EffO 近年推出新服務途徑，包括電子表格(Electronic Form)、短訊(SMS)及手機應用程式(Mobile App)等。【表 4.3】為近年市民以各種途徑聯絡 1823 的分項數字<sup>44</sup>。

就市民對使用 EffO1823 網站的體驗，該辦公室於 1823 Online 網站常設了一個「使用體驗調查」。在 2012 年至 2017 年期間，網站合共收到 900 多份「使用體驗調查」的問卷【表 4.4】<sup>45</sup>。

---

<sup>41</sup> 研究員於 2018 年 2 月 28 日透過電郵向有關部門查詢資料，並於 2018 年 3 月 7 日得到回覆，獲提供有關數字資料。此外亦可參閱以下立法會文件：[http://www.legco.gov.hk/yr16-17/chinese/fc/fc/w\\_q/cso-c.pdf](http://www.legco.gov.hk/yr16-17/chinese/fc/fc/w_q/cso-c.pdf)

<sup>42</sup> 1823 電話中心服務成立於 2001 年。

<sup>43</sup> 如果接獲的查詢涉及非參與部門，1823 會提供有關部門的聯絡方法；至於投訴方面，1823 會轉介個案至有關決策局或部門跟進，擔當部門與市民之間重要的溝通橋樑，記錄每個個案的詳情和追查處理進度。1823 網站。<http://www.1823.gov.hk/big5/based/aboutus.aspx>

<sup>44</sup> 研究員於 2018 年 2 月 9 日透過電郵向有關部門查詢資料，並於 2018 年 2 月 21 日得到回覆，獲提供有關數字資料。

<sup>45</sup> 研究員於 2018 年 2 月 9 日透過電郵向有關部門查詢資料，並於 2018 年 2 月 21 日得到回覆，獲提供有關數字資料。

表 4.1：效率促進辦公室參與完成的用戶體驗研究項目(2012 年至 2017 年)

| 年份   | 數量 (項) |                                           |
|------|--------|-------------------------------------------|
| 2012 | 2      | ● 政府資訊科技總監辦公室「香港政府一站通綜合電子賬單及付款服務用戶流程體驗設計」 |
|      |        | ● 效率促進組「更新政府青少年網站」                        |
| 2013 | 2      | ● 康樂及文化事務署「設計一站式演藝資訊網站」                   |
|      |        | ● 政府資訊科技總監辦公室「政府人力資源管理服務的用戶體驗設計研究」        |
| 2014 | --     | /                                         |
| 2015 | 1      | ● 香港天文台「打電話問天氣」用家為本設計項目                   |
| 2016 | --     | /                                         |
| 2017 | --     | /                                         |

資料來源：效率促進辦公室

表 4.2：參與效率促進辦公室 1823 電話服務查詢的部門

| 部門 |             | 部門 |              |
|----|-------------|----|--------------|
| 1  | 漁農自然護理署     | 12 | 勞工處          |
| 2  | 建築署         | 13 | 地政總署         |
| 3  | 屋宇署         | 14 | 土地註冊處        |
| 4  | 土木工程拓展署     | 15 | 康樂及文化事務署     |
| 5  | 公司註冊處       | 16 | 海事處          |
| 4  | 渠務署         | 17 | 政府資訊科技總監辦公室  |
| 7  | 機電工程署       | 18 | 差餉物業估價署      |
| 8  | 食物環境衛生署     | 19 | 社會福利署        |
| 9  | 香港房屋委員會及房屋署 | 20 | 衛生署控煙辦公室     |
| 10 | 香港郵政        | 21 | 運輸署          |
| 11 | 路政署         | 22 | 在職家庭及學生資助事務處 |

資料來源：[http://www.legco.gov.hk/yr16-17/chinese/fc/fc/w\\_q/cso-c.pdf](http://www.legco.gov.hk/yr16-17/chinese/fc/fc/w_q/cso-c.pdf)。

表 4.3：市民以各種途徑聯絡 1823 的分項數字

|               | 2015      | 2016      | 2017      |
|---------------|-----------|-----------|-----------|
| 來電數目          | 4,121,018 | 3,704,876 | 3,625,822 |
| 電郵            | 231,473   | 232,349   | 287,902   |
| 手機應用程式        | 64,365    | 96,433    | 123,452   |
| 網上表格          | 19,037    | 25,156    | 28,096    |
| 文字短訊          | 29,475    | 24,518    | 20,722    |
| 傳真/信件         | 12,127    | 11,876    | 8,330     |
| 社交媒體 Facebook | NA        | 726       | 1,077     |

資料來源：效率促進辦公室。

表 4.4：效率促進辦公室 1823 Online 網站收到「使用體驗調查」的問卷數目。

| 年份   | 數量  |
|------|-----|
| 2013 | 132 |
| 2014 | 509 |
| 2015 | 83  |
| 2016 | 140 |
| 2017 | 52  |
| 合共   | 916 |

資料來源：效率促進辦公室

另一方面，據公務員培訓處提供資料顯示，該處過去三年為公務員提供與電子政府相關的培訓，內容涵蓋智慧城市、科技應用、大數據、設計思維等方面；而由於其他局／部門亦有為公務員提供相關培訓，該處表示未能提供接受培訓的整體人數<sup>46</sup>。

#### 4.1.2 電子政府工作重要範疇

早年工商及科技局每半年向立法會資訊科技及廣播事務委員會提交進展報告，包括電子政府最新發展部分<sup>47</sup>。現時，OGCIO 每年向委員會匯報各局／部門推行電子政府計劃的進展<sup>48</sup>。綜合 OGCIO 向立法會匯報文件等資料，從便民及促進政府與市民溝通角度，以下簡介特區政府近年數項電子政府工作的重要範疇。

##### (1) 政府免費 Wi-Fi 服務

近年各地政府全力發展 Wi-Fi 服務，香港作為國際城市，特區政府亦銳意發展及提供免費 Wi-Fi 服務。

特區政府於 2008 年推出「香港政府 Wi-Fi 通」(下稱「WiFi 通」)，主要在人流眾多的政府場地(包括大型公園、旅遊景點、康樂及文化設施等) 提供免費 Wi-Fi 服務，每名用戶提供的頻寬約為每秒 1 至 2 兆比特

<sup>46</sup> 研究員於 2018 年 3 月 27 日透過電郵向有關部門查詢資料，並於 2018 年 4 月 4 日得到回覆，獲提供有關資料。

<sup>47</sup> 工商及科技局。2003。CB(1)2214/02-03(03)號文件。「有關發展電子政府的最新進展」。<http://www.legco.gov.hk/yr02-03/chinese/panels/itb/papers/itb0721cb1-2214-3c.pdf>

<sup>48</sup> 最近一次就匯報有關工作進展向委員會所提交的文件是在 2017 年 5 月。立法會。資訊科技及廣播事務委員會。2017。CB(4)950/16-17(04)號文件。<https://www.legco.gov.hk/yr16-17/chinese/panels/itb/papers/itb20170508cb4-950-4-c.pdf>

(Mbps)<sup>49</sup>，每次服務設有 120 分鐘連線時限<sup>50</sup>。在 2017／18 年度(截至 2 月)，當局於 616 個政府場地裝設約 3,200 個 Wi-Fi 熱點，平均每天使用人次及連線次數分別約為 44,000 人次及 68,000 次【表 4.5】<sup>51</sup>。

據當局 2017 年 11 月就立法會議員提問作出的書面回覆內容，大部分政府場地內的 Wi-Fi 網速平均已達到每秒 3 至 4 兆比特，能應付使用一般互聯網服務，如瀏覽網頁、使用社交媒體、與人即時通訊、收發電郵及觀看影片等<sup>52</sup>。

此外，特區政府於 2014 年起與業界及 Wi-Fi 服務營辦商合作，以一個通用的 Wi-Fi 品牌「Wi-Fi.HK」，推廣由公共及私營機構提供免費或設有免費使用時段的 Wi-Fi 服務，市民無需登記，便可在參與機構所提供的熱點地方享用 Wi-Fi 服務。截至 2016 年第一季，「Wi-Fi.HK」的熱點數目已由服務初期推出的 5,000 多個，增至超過 17,000 個<sup>53</sup>。

政府於 2016 年 5 月獲立法會財務委員會通過撥款 5 億港元，推行「Wi-Fi 連通城市」計劃，逐步擴大「Wi-Fi.HK」的覆蓋範圍，在更多政府及其他場地為市民提供免費 Wi-Fi 服務，目標是在三年內把熱點數目增加一倍至 34,000 個<sup>54</sup>。截至 2017 年 11 月，透過「Wi-Fi 連通城市」計劃投入服務的熱點，平均上網速度更達每秒 8 兆比特<sup>55</sup>。

據當局向立法會提交的文件顯示，截至 2017 年 12 月，「Wi-Fi.HK」熱點數目已超過 20,300 個；當局正朝向在 2019 年把熱點數目增至 34,000 的目標推進<sup>56</sup>。目前，參與「Wi-Fi.HK」計劃的政府部門、私營機構和其他公營機構有 62 間(截至 2018 年 2 月)<sup>57</sup>【表 4.6】。

<sup>49</sup> 香港政府一站通。<http://theme.gov.hk/tc/theme/wifi/helpdesk/> (2018 年 3 月 5 日下載)。

<sup>50</sup> 如用戶的連線時間超過限制，其連線會被中斷。不過，如有連線未被使用，用戶可以再連線和繼續使用服務。此外，如閒置時間超過約 15 分鐘，或曾經離開 Wi-Fi 覆蓋範圍，用戶的服務連線亦會被中斷。香港政府一站通。<http://theme.gov.hk/tc/theme/wifi/helpdesk/> (2018 年 3 月 5 日下載)。

<sup>51</sup> 研究員於 2018 年 3 月 21 日透過電郵向有關部門查詢資料，並於 2018 年 3 月 29 日得到回覆，獲提供有關數字資料。在 2017-18 年度，有數個場地已轉為以公私營合作模式，由私營機構提供服務。

<sup>52</sup> 新聞公報。2017 年 11 月 22 日。

<http://www.info.gov.hk/gia/general/201711/22/P2017112200533p.htm>

<sup>53</sup> 立法會。資訊科技及廣播事務委員會。2017。CB(4)801/16-17(03)號文件。

<https://www.legco.gov.hk/yr16-17/chinese/panels/itb/papers/itb20170410cb4-801-3-c.pdf>

<sup>54</sup> 立法會。資訊科技及廣播事務委員會。2017。CB(4)801/16-17(03)號文件。

<https://www.legco.gov.hk/yr16-17/chinese/panels/itb/papers/itb20170410cb4-801-3-c.pdf>

<sup>55</sup> <http://www.info.gov.hk/gia/general/201711/22/P2017112200533p.htm>

<sup>56</sup> 新聞公報。2018 年 1 月 10。

<http://www.info.gov.hk/gia/general/201801/10/P2018011000587p.htm>

<sup>57</sup> OGCIO 網頁。[https://www.ogcio.gov.hk/tc/our\\_work/community/common\\_wifi\\_branding/](https://www.ogcio.gov.hk/tc/our_work/community/common_wifi_branding/)

非牟利團體方面，當局於 2017 年 3 月推出資助計劃，協助非牟利團體在其營運的青少年服務中心和自修室內提供 Wi-Fi 服務，涉及超過 500 個熱點，這些 Wi-Fi 熱點亦於同年 8 月起開始陸續投入服務<sup>58</sup>。目前有 43 間非牟利團體參與該計劃(截至 2018 年 2 月)<sup>59</sup>。

表 4.5：近年政府場地設有「香港政府 Wi-Fi 通」及使用情況

|                               | 裝設 Wi-Fi<br>政府場地數目 | 裝設「WiFi 通」<br>熱點數目 | 平均每天<br>使用人次／<br>連線次數  |
|-------------------------------|--------------------|--------------------|------------------------|
| 2016-2017<br>(截至 2017 年 3 月底) | 617                | 3,200              | 43,000 人次／<br>64,000 次 |
| 2017-2018<br>(截至 2018 年 2 底)  | 616                | 3,200              | 44,000 人次／<br>68,000 次 |

資料來源：政府資訊科技總監辦公室

(2018 年 3 月 5 日下載)。

<sup>58</sup> 立法會。資訊科技及廣播事務委員會。2017。CB(4)25/17-18(02)號文件。

<https://www.legco.gov.hk/yr17-18/chinese/panels/itb/papers/itb20171017cb4-25-2-c.pdf>

<sup>59</sup> OGCIO。

[https://www.ogcio.gov.hk/tc/our\\_work/community/common\\_wifi\\_branding/doc/NGO\\_list.pdf](https://www.ogcio.gov.hk/tc/our_work/community/common_wifi_branding/doc/NGO_list.pdf)

表 4.6：參與「Wi-Fi.HK」計劃的政府部門、私營機構和其他公營機構  
(截至 2018 年 2 月底)

| Wi-Fi 服務供應商 |                        | 大學及大專院校  |                |
|-------------|------------------------|----------|----------------|
| 1           | 香港電訊有限公司               | 27       | 香港大學           |
| 2           | 滙港電訊有限公司               | 28       | 香港中文大學         |
| 3           | 香港寬頻網絡有限公司             | 29       | 香港理工大學         |
| 4           | 環球全城電訊有限公司             | 30       | 香港城市大學         |
| 5           | Y5ZONE 有限公司            | 31       | 香港浸會大學         |
| 6           | 數碼通電訊有限公司              | 32       | 香港科技大學         |
| 工商業機構       |                        | 33       | 嶺南大學           |
| 7           | 中國銀行(香港)有限公司           | 34       | 香港教育大學         |
| 8           | 形點                     | 35       | 香港公開大學         |
| 9           | 恒隆地產                   | 36       | 職業訓練局          |
| 10          | V city                 | 37       | 東華學院           |
| 11          | Apm                    | 38       | 香港演藝學院         |
| 12          | 合和實業有限公司               | 39       | 恒生管理學院         |
| 13          | 東港城                    | 40       | 香港大學專業進修學院     |
| 14          | 大埔超級城                  | 其他公營機構   |                |
| 15          | Mikiki                 | 41       | 香港科技園公司        |
| 16          | 世貿中心                   | 42       | 香港數碼港管理有限公司    |
| 17          | 新城市中央廣場                | 43       | 香港生產力促進局       |
| 18          | 翹晉電子商務有限公司             | 44       | 香港房屋委員會        |
| 19          | 東亞銀行有限公司               | 45       | 消費者委員會         |
| 20          | 荃灣廣場                   | 46       | 香港交易及結算所有限公司   |
| 21          | 新都會廣場                  | 47       | 香港出口信用保險局      |
| 22          | AdWiFi Holding Limited | 48       | 建造業議會          |
| 旅遊相關機構      |                        | 49       | 香港貿易發展局        |
| 23          | 香港機場管理局                | 政府決策局及部門 |                |
| 24          | 香港海洋公園                 | 50       | 漁農自然護理署        |
| 25          | 昂坪 360 有限公司            | 51       | 民航處            |
| 26          | 西九文化區管理局               | 52       | 民政事務局－青年廣場事務組  |
|             |                        | 53       | 民政事務總署         |
|             |                        | 54       | 香港消防處          |
|             |                        | 55       | 香港天文台          |
|             |                        | 56       | 政府新聞處          |
|             |                        | 57       | 知識產權署          |
|             |                        | 58       | 通訊事務管理局辦公室     |
|             |                        | 59       | 政府資訊科技總監辦公室    |
|             |                        | 60       | 運輸署            |
|             |                        | 61       | 水務署            |
|             |                        | 62       | 「香港政府 Wi-Fi 通」 |

資料來源：政府資訊科技總監辦公室

就特區政府提供的免費 Wi-Fi 服務，審計署在 2013 年一份報告中指出，WiFi 熱點訊號太弱，部分設有 Wi-Fi 上網服務的政府場地未有訊號覆蓋，署方測試發現未能連線率達 11%。雖然當局表示提供給每名使用者的平均頻寬每秒 1 至 2 兆比特，能應付一般互聯網使用需求，但署方的實地測試顯示，超過一半(55%)的戶外場地和四分之一(25%)的室內場地，實際下載速度低於當局標準的 1Mbps。27%政府場地的 Wi-Fi，每日平均少於 15 人

使用<sup>60</sup>。

此外，據本地媒體機構於 2015 年 12 月在本港較多人使用「政府 WiFi 通」兩個地點進行測試的結果顯示，下載速度介乎 0.15 至 4.21Mbps；以速度最低的 0.15Mbps 計算，下載一張 5MB 的圖片需時逾 4 分鐘<sup>61</sup>。

2017 年 10 月，本地另一媒體機構進行實地測試。據報道，測試發現大部分場地網絡速度甚慢，其中在新界區的一所公共圖書館，透過「Wi-Fi.HK」連線，下載速度只有 0.68Mbps，達不到承諾網速每秒 8 兆比特(Mbps)的 1 成，而另一個位處港島區的硬地足球場看台位置的免費 Wi-Fi，每秒下載速度亦只有 0.78Mbps<sup>62</sup>。

據創科局 2018 年 4 月回覆立法會議員書面問題所提供的資料，至 2 月底為止，在「香港政府 WiFi 通」下，每日平均使用時數最低的 10 個場地，每日平均使用時數均不多於 6 小時，而每日平均使用人數均不多於 3 人<sup>63</sup>。

## **(2) 各局／部門設立網站及提供多項電子政府服務**

據 OGCIO 提供資料顯示，至 2017 年 12 月，各局／部門共設超過 500 個政府網站<sup>64</sup>，當中包括 172 個為流動網站<sup>65</sup>，以便利市民不論使用何種電子裝置，例如桌上電腦及智能電話等，均可瀏覽網站內容。

特區政府網站的一致外觀(Common Look and Feel) 標準，則於 2003 首次制訂<sup>66</sup>。該標準還有 2008 年及 2016 年版本，而最新版本於

---

<sup>60</sup> 審計署。2013。《審計署署長第六十號報告書》。

[https://www.aud.gov.hk/chi/pubpr\\_arpt/rpt\\_60.htm](https://www.aud.gov.hk/chi/pubpr_arpt/rpt_60.htm)

<sup>61</sup> am730。2016 年 12 月 26 日。<http://archive.am730.com.hk/article-296220>

<sup>62</sup> 東網。2017 年 10 月 17 日。[http://hk.on.cc/hk/bkn/cnt/news/20171017/bkn-20171017050034591-1017\\_00822\\_001.html](http://hk.on.cc/hk/bkn/cnt/news/20171017/bkn-20171017050034591-1017_00822_001.html)

<sup>63</sup> 創新及科技局回覆立法會議員書面問題答覆。立法會。財務委員會審核二零一八至一九年度開支預算。第 520 頁。[https://www.legco.gov.hk/yr17-18/chinese/fc/fc/w\\_q/itb-c.pdf](https://www.legco.gov.hk/yr17-18/chinese/fc/fc/w_q/itb-c.pdf)

<sup>64</sup> 研究員於 2018 年 3 月 3 日透過電郵向有關部門查詢資料，並於 2018 年 3 月 9 日得到回覆，獲提供有關數字資料。據 OGCIO 2018 年 3 月 29 日透過電郵回覆是次研究查詢的資料表示，除了政府各局及部門的主網站外，其下設立的各類專題網站均界定為政府網站。

<sup>65</sup> 研究員於 2018 年 3 月 21 日透過電郵向有關部門查詢資料，並於 2018 年 3 月 29 日得到回覆，獲提供有關資料。

<sup>66</sup> 研究員於 2018 年 2 月 28 日透過電郵向有關部門查詢資料，並於 2018 年 3 月 20 日得到回覆，獲提供有關資料。該回覆電郵亦提及，2003 年制訂的標準是供各局和部門參考的內部

2017 年制訂<sup>67</sup>。

就建立政府網站，民政事務局發出《政府網頁發放資料指引》，為各局和部門提供有關製作和開發網頁的指南和資料<sup>68</sup>。

除了上述的一致外觀標準和政府網頁發放資料指引，當局亦發布其他有關發展電子政府服務的標準和指引，包括：資訊科技系統開發良好作業模式<sup>69</sup>、無障礙網頁／流動應用程式指引及資源<sup>70</sup>，以及電子政府互用架構<sup>71</sup>等。

就政府電子服務類別，據當局 2008 年文件資料<sup>72</sup>，特區政府提供電子選擇的服務類別，大概有六大類，包括(1) 預約服務／租訂設施；(2) 更改資料；(3) 申請或登記；(4) 遞交報表或通知；(5) 查詢；以及(6) 其他。

隨著各局及部門的業務流程的改動，電子政府服務的類別或數目會有增減。統計處 2016 年進行的調查<sup>73</sup>，則將網上政府服務類別分為十一項，包括：(1) 查詢服務；(2) 預約申請／申請牌照或證書；(3) 電子理財；(4) 圖書館服務；(5) 提交資料；(6) 下載政府表格；(7) 求職及招聘；(8) 租用政府場地；(9) 登記服務；(10) 更改個人資料；以及(11) 購買政府刊物等。

---

文件，所以並沒有設立公眾閱覽的渠道，倘收到公眾人士索取該文件的要求，OGCIO 可以提供該文件（該文件只有英文版）。

<sup>67</sup> OGCIO. (2017). Common Look and Feel Guidelines and Design Specifications.

<sup>68</sup> <https://www.gov.hk/tc/about/accessibility/accessibilityfeatures.htm>;  
<https://www.gov.hk/en/about/accessibility/docs/disseminationsguidelines.pdf>

<sup>69</sup> [https://www.ogcio.gov.hk/tc/our\\_work/infrastructure/methodology/system\\_development/index.html](https://www.ogcio.gov.hk/tc/our_work/infrastructure/methodology/system_development/index.html)

<sup>70</sup> OGCIO 網頁。  
[https://www.ogcio.gov.hk/tc/our\\_work/community/web\\_mobileapp\\_accessibility/promulgating\\_resources/](https://www.ogcio.gov.hk/tc/our_work/community/web_mobileapp_accessibility/promulgating_resources/)

<sup>71</sup> OGCIO 網頁。  
[https://www.ogcio.gov.hk/tc/our\\_work/infrastructure/e\\_government/if/interoperability\\_framework.html](https://www.ogcio.gov.hk/tc/our_work/infrastructure/e_government/if/interoperability_framework.html)

<sup>72</sup> 立法會。資訊科技及廣播事務委員會。2008 年。CB(1)1456/07-08(03)號文件。  
<http://www.legco.gov.hk/yr07-08/chinese/panels/itb/papers/itb0513cb1-1456-3-c.pdf>

<sup>73</sup> 統計處。2017。《主題性住戶統計調查第 62 號報告書》。該刊物載列於 2016 年 4 月至 7 月期間進行的主題性住戶統計調查的主要結果。  
<https://www.statistics.gov.hk/pub/B11302622017XXXXB0100.pdf>

就各局／部門提供給市民使用的電子政府服務數目，則由 2015 年的 700 多項<sup>74</sup>，增至 2016 年的 800 多項<sup>75</sup>。至 2017 年 12 月，政府提供的電子服務已超過 840 項<sup>76</sup>。政府電子服務的使用量，同期間亦大幅增加，由 2015 年的 515 億次，分別增至 2016 年及 2017 年的 900 億次及超過 1,000 億次<sup>77</sup>。

上述數字反映，市民對政府電子服務有一定需求，使用量更是大幅上升。不過，據統計處 2016 年進行的調查數據顯示<sup>78</sup>，本港有約 3,728,000 名 10 歲及以上人士在統計前 12 個月內，曾為個人事務而使用一項或多項的網上政府服務，佔全港所有 10 歲及以上人士的 58.5%<sup>79</sup>；即仍有 41.5% 未曾使用。以年齡劃分，在 15-24 歲及 25-34 歲人士中，分別有 73.4% 及 77.3% 曾使用網上政府服務；換句話說，在上述兩組青年人士中，分別仍有 26.6% 及 22.7% 未曾使用任何網上政府服務。

### **(3) 一站式政府資訊和電子服務入門網站**

特區政府於 2007 年推出「香港政府一站通」(gov.hk) 服務，作為提供政府資訊和電子服務的一站式入門網站。

2010 年，當局在上述服務基礎上，設立以帳戶為本的網上服務平台「我的政府一站通」(MyGovHK)，市民可隨時接收多個政府部門的最新資訊和提示，亦可一次過登入多項政府網上服務，使用個人化的電子政府服務(例如稅務易、電子差餉地租單、查閱訊息等)。2016 年，當局推出全新設計的「香港政府一站通」網站，採用了統一外觀風格和設計標

---

<sup>74</sup> 立法會資訊簡述。<https://www.legco.gov.hk/research-publications/chinese/essentials-1617ise09-e-government-programme.htm>。另亦參閱：立法會。資訊科技及廣播事務委員會。2015。CB(4)1083/14-15(03)號文件。<https://www.legco.gov.hk/yr14-15/chinese/panels/itb/papers/itb20150608cb4-1083-3-c.pdf>

<sup>75</sup> 立法會。資訊科技及廣播事務委員會。2017。CB(4)950/16-17(04)號文件。[https://www.ogcio.gov.hk/tc/news/legco\\_briefs/2017/05/doc/lb\\_20170508.pdf](https://www.ogcio.gov.hk/tc/news/legco_briefs/2017/05/doc/lb_20170508.pdf)

<sup>76</sup> 研究員於 2018 年 3 月 1 日透過電郵向有關部門查詢資料，並於 2018 年 3 月 9 日得到回覆，獲提供有關數字資料。此外，據 OGCI0 於 2018 年 3 月 29 日透過電郵回覆是次研究查詢的資料表示，政府電子服務是指市民可通過電子途徑使用的政府服務。

<sup>77</sup> 2015 及 2016 年數字，參閱立法會 CB(4)950/16-17(04)號文件。<https://www.legco.gov.hk/yr16-17/chinese/panels/itb/papers/itb20170508cb4-950-4-c.pdf>；至於 2017 年數字，研究員於 2018 年 3 月 1 日透過電郵向有關部門查詢資料，並於 2018 年 3 月 9 日得到回覆，獲提供有關數字資料。

<sup>78</sup> 統計處。2017。《主題性住戶統計調查第 62 號報告書》。<https://www.statistics.gov.hk/pub/B11302622017XXXXB0100.pdf>

<sup>79</sup> 統計處。2017。《主題性住戶統計調查第 62 號報告書》。<https://www.statistics.gov.hk/pub/B11302622017XXXXB0100.pdf>

準，並加入適應性網頁設計，以提升用戶體驗<sup>80</sup>。

近年，「香港政府一站通」的瀏覽次數，約為 3 千萬次【表 4.7】，而「我的政府一站通」的帳戶數目，近年約為 47 萬個<sup>81</sup>【表 4.8】。

此外，上文提及統計處調查發現，在使用網上政府服務的 10 歲及以上人士中，有 28.5%曾透過「香港政府一站通」的網站使用網上政府服務，另有 86.6%表示曾透過其他政府網站使用相關服務<sup>82</sup>。

就私營機構參與「香港政府一站通」方面，OGCIO 在 2008 年一份相關文件中提及<sup>83</sup>，當局將以循序方式促成私營機構參與「香港政府一站通」。而據 OGCIO 提供的最新資料<sup>84</sup>，私營機構參與「香港政府一站通」的發展，大致有幾方面，包括更改地址服務、提供開放數據及在個別群組內加入其他機構的相關資訊等，至於有多少私營機構參與「香港政府一站通」，OGCIO 則表示沒有這方面的統計數字。

表 4.7：「香港政府一站通」按財政年度的瀏覽人次

| 財政年度      | 網站瀏覽次數     |
|-----------|------------|
| 2013-14 年 | 28,740,000 |
| 2014-15 年 | 25,206,000 |
| 2015-16 年 | 26,930,000 |
| 2016-17 年 | 30,930,000 |
| 2017-18 年 | 30,017,667 |

資料來源：政府資訊科技總監辦公室

<sup>80</sup> 研究員分別於 2018 年 2 月 5 日及 4 月 4 日透過電郵向有關部門查詢資料，並分別於 2018 年 2 月 15 日及 4 月 13 日得到回覆，獲提供有關數字資料。

[https://www.ogcio.gov.hk/tc/news\\_and\\_publications/legco\\_briefs/2017/05/doc/lb\\_20170508.pdf](https://www.ogcio.gov.hk/tc/news_and_publications/legco_briefs/2017/05/doc/lb_20170508.pdf)

<sup>81</sup> 研究員分別於 2018 年 2 月 5 日及 4 月 4 日透過電郵向有關部門查詢資料，並分別於 2018 年 2 月 15 日及 4 月 13 日得到回覆，獲提供有關數字資料。

<sup>82</sup> 統計處。2017。《主題性住戶統計調查第 62 號報告書》。

<sup>83</sup> 立法會。資訊科技及廣播事務委員會。2008 年。CB(1)1456/07-08(03)號文件。

<http://www.legco.gov.hk/yr07-08/chinese/panels/itb/papers/itb0513cb1-1456-3-c.pdf>

<sup>84</sup> 研究員於 2018 年 3 月 25 日透過電郵向有關部門查詢資料，並於 2018 年 4 月 3 日得到回覆，獲提供有關數字資料。

表 4.8：「我的政府一站通」按年的帳戶數目

| 按(2013-2017)財政年度 | 「我的政府一站通」登記帳戶總數 |
|------------------|-----------------|
| 截至 2014 年 3 月底   | 188,000         |
| 截至 2015 年 3 月底   | 256,000         |
| 截至 2016 年 3 月底   | 342,000         |
| 截至 2017 年 3 月底   | 405,000         |
| 截至 2018 年 3 月底   | 472,000         |

資料來源：政府資訊科技總監辦公室

#### (4) 開放資料數據

特區政府於 2011 年 3 月推出「資料一線通」入門網站，該網站存載多項公共資料，供市民免費下載使用。2015 年，「資料一線通」網站進行革新，網域改為現址 Data.Gov.HK。網站自 2016 年年底開始提供不同的應用程式介面(Application Programming Interface, API)，方便市民選取所需資料。

現屆政府在其首份施政報告中亦提及，政府循八大方面加強創科發展，其中包括開放政府數據，鼓勵各部門開放不同範疇的數據集，以便利市民及供科研與行業發展之用<sup>85</sup>。

此外，特區政府亦接觸不同的公私營機構，鼓勵他們適時透過「資料一線通」網站，發放數據讓社會大眾免費下載使用，以促進開發創新的應用程式及解決方案，推動智慧城市發展<sup>86</sup>。至 2018 年 2 月底，在撇除不同語言或不同年/月份版本的檔案後，「資料一線通」網站載有超過 3,200 個不同的數據集(distinct datasets)，當中超過 2,300 個數據集以機讀格式(包括 JSON / XML / CSV / XLS / XLSX / RSS) 發放，佔總數的約 72%【表 4.9】；而網站共有超過 1,200 個應用程式介面<sup>87</sup>。

據 OGCI 提供的資料顯示，目前「資料一線通」網站載有 8 間公私營機構收集和編製的開放數據，而該 8 間機構所提供的數據集，有 112 項，佔總數 3,200 項的 3.5%【表 4.10】<sup>88</sup>。

<sup>85</sup> 行政長官 2017 年施政報告。第 77 段。其餘七方面，包括增加研發資源、匯聚科技人才、提供創投資金、提供科研基建、檢視現行法例及法規、由政府帶頭改變採購方法，以及加強科普教育。<https://www.policyaddress.gov.hk/2017/chi/pdf/PA2017.pdf>

<sup>86</sup> 新聞公報。2017 年 11 月 22 日。

<http://www.info.gov.hk/gia/general/201711/22/P2017112200511.htm>

<sup>87</sup> 研究員於 2018 年 3 月 5 日透過電郵向有關部門查詢資料，並於 2018 年 3 月 20 日得到回覆，獲提供有關數字資料。

<sup>88</sup> 研究員於 2018 年 3 月 6 日透過電郵向有關部門查詢資料，並於 2018 年 3 月 20 日得到回

表 4.9：「資料一線通」以機讀格式發放的數據集數目及其所佔百分比

| 機讀格式                 | 數據集的大約數目<br>(佔所有數據集的百分比) |
|----------------------|--------------------------|
| XLSX/ XLS            | 1,700 (53%)              |
| XML/ JSON/ CSV       | 500 (16%)                |
| RSS                  | 少於 20 (0%)               |
| 其他(例如 MDB、GML、KML 等) | 100 (3%)                 |
| 總計                   | 超過 2,300 (72%)           |

資料來源：政府資訊科技總監辦公室

表 4.10：「資料一線通」網站所載 8 間公私營機構收集和編製的開放數據

| 公私營機構名稱      | 截至 2018 年 2 月底的數據集數目 |
|--------------|----------------------|
| 1 保險業監管局     | 50                   |
| 2 醫院管理局      | 40                   |
| 3 香港鐵路有限公司   | 11                   |
| 4 香港復康會      | 4                    |
| 5 香港電燈有限公司   | 3                    |
| 6 香港電車有限公司   | 2                    |
| 7 中原地產代理有限公司 | 1                    |
| 8 中華電力有限公司   | 1                    |
| 總計           | 112                  |

資料來源：政府資訊科技總監辦公室

此外，據全球開放資料指數(Global Open Data Index)結果顯示<sup>89</sup>，香港在 2016/2017 年的排名為第二十四位，台灣則蟬聯第一，日本及新加坡分別排第十六及十七位；香港在有關方面落後於鄰近地區。

## (5) 與市民溝通

網絡媒體廣泛應用，特區政府亦利用各項有關渠道發放資訊及與市民溝通，例如 Facebook、Blog、YouTube、LinkedIn、Instagram、Google+，以及 Wechat 等<sup>90</sup>。至 2017 年 5 月，各局及部門已開設超過 30 個 Facebook 專頁<sup>91</sup>及 10 個網誌(Blog)，並設立超過 20 條 YouTube 頻道，

覆，獲提供有關數字資料。

<sup>89</sup> 全球公開資料指數 The Global Open Data Index 由 Open Knowledge Network 進行，就各地方政府在不同範疇公開資料的情況進行數據搜集。2016 年數據，反映全球 90 多個地方政府在 15 個範疇資料公開的情況，包括政府財政預算、開支、土地、立法、水質及空氣質素等。參考網址：<https://index.okfn.org/place/>。

<sup>90</sup> 香港政府一站通。<https://www.gov.hk/tc/about/govdirectory/socialmedia.htm>

<sup>91</sup> 舉例，創新及科技局的 Facebook 由 2016 年 4 月 8 日開始運作至 2017 年 3 月 15 日為止，共收到 2,334 個「讚好」，而每週平均觸及的總人數約為 4,000 人。立法會。財務委員會審核二零一七至一八年度開支預算。<http://www.itb.gov.hk/doc/ITB-1-c1.pdf>

例如(a) 行政長官及多名主要官員均有撰寫網誌；(b) 創科局及創新科技署透過 Facebook 專頁，介紹最新創科活動及發展；以及(c) OGCIO 透過 YouTube 頻道，提供資訊保安方面的最新消息等<sup>92</sup>。

與此同時，隨着流動通訊技術的進步，市民通過流動途徑使用電子服務愈趨普及。近年特區政府引進流動應用程式(App)，提供可隨時隨地使用的公共服務。資料顯示，至 2017 年年底，各局或部門共有 114 個流動應用程式在運行中。就近年下載次數最多及最低的 10 個流動應用程式，列於【表 4.11】<sup>93</sup>及【表 4.12】<sup>94</sup>。

此外，OGCIO 於 2012 年成立了促進開發流動應用程式小組，為各局及部門在開發政府流動應用程式方面提供支援和意見<sup>95</sup>。OGCIO 於 2016 年更新了「流動應用程式實務指南」，要求各局及部門在考慮開發流動應用程式時，必須確立程式的目的和了解目標用戶群組的需要，並評估應用程式為政府和公眾帶來的潛在效益<sup>96</sup>。

不過，外界對政府 App 的評價，反應參差。審計署 2016 年報告資料<sup>97</sup>，在有資料的 122 個政府應用程式中，每月平均下載次數差距很大，由少於 30 次至 4,500 次以上不等，當中，有 78 個，即 64%，每月平均下載次數少於 901 次。該報告亦審查了四個部門合共 22 個流動應用程式，發現部分應用程式的流動裝置功能有限，或不具備任何功能，實質上只是該局或部門網站的複製版。

據創科局 2018 年 4 月回覆立法會議員書面問題所提供的資料，至 2 月底為止，各政策局或部門提供的 App，當中 12 個的總下載次數少於 5 千次，佔整體 11%<sup>98</sup>。

<sup>92</sup> 立法會。資訊科技及廣播事務委員會。2017。CB(4)950/16-17(04)號文件。  
[https://www.ogcio.gov.hk/tc/news\\_and\\_publications/legco\\_briefs/2017/05/doc/lb\\_20170508.pdf](https://www.ogcio.gov.hk/tc/news_and_publications/legco_briefs/2017/05/doc/lb_20170508.pdf)

<sup>93</sup> 研究員於 2018 年 3 月 5 日透過電郵向有關部門查詢資料，並於 2018 年 3 月 21 日得到回覆，獲提供有關數字資料。

<sup>94</sup> 研究員於 2018 年 3 月 21 日透過電郵向有關部門查詢資料，並於 2018 年 4 月 10 日得到回覆，獲提供有關數字資料。

<sup>95</sup> 研究員於 2018 年 3 月 28 日透過電郵向有關部門查詢資料，並於 2018 年 4 月 17 日得到回覆，獲提供有關數字資料。

<sup>96</sup> 立法會。2016。立法會 CB(4)950/16-17(04)號文件。<https://www.legco.gov.hk/yr16-17/chinese/panels/itb/papers/itb20170508cb4-950-4-c.pdf>

<sup>97</sup> 審計署。2016。《審計署署長第六十六號報告書》。報告指出，特區政府自 2010 年推出首個 App「我的天文台」以來，至 2015 年 8 月，36 個局或部門共推出 127 個 App。  
[https://www.aud.gov.hk/pdf\\_ca/c66ch08.pdf](https://www.aud.gov.hk/pdf_ca/c66ch08.pdf)

<sup>98</sup> 創新及科技局回覆立法會議員書面問題答覆。立法會。財務委員會審核二零一八至一九年度開支預算。附件 B。各局／部門推出的流動應用程式資料。  
[https://www.legco.gov.hk/yr17-18/chinese/fc/fc/w\\_q/itb-c.pdf](https://www.legco.gov.hk/yr17-18/chinese/fc/fc/w_q/itb-c.pdf)

表 4.11：特區政府下載次數最多的十個流動應用程式 (截至 2017 年 10 月)

| 排名 | 政府部門        | 流動應用程式       | 下載次數      | 每月平均<br>下載次數 |
|----|-------------|--------------|-----------|--------------|
| 1  | 香港天文台       | 我的天文台        | 6,900,000 | 75,000       |
| 2  | 香港電台        | 香港電台隨身版      | 1,900,000 | 9,000        |
| 3  | 運輸署         | 香港乘車易        | 1,800,000 | 15,000       |
| 4  | 勞工處         | 「互動就業服務」應用程式 | 840,000   | 10,000       |
| 5  | 政府資訊科技總監辦公室 | 香港政府通知你      | 750,000   | 3,000        |
| 6  | 康樂及文化事務署    | 城市售票網        | 490,000   | 13,000       |
| 7  | 公務員事務局      | 政府職位空缺       | 390,000   | 15,000       |
| 8  | 漁農自然護理署     | 郊野樂行         | 370,000   | 2,000        |
| 9  | 香港電台        | RTHK Screen  | 350,000   | 4,000        |
| 10 | 香港郵政        | 香港郵政         | 330,000   | 10,000       |

資料來源：政府資訊科技總監辦公室

表 4.12：特區政府下載次數最低的十個流動應用程式 (截至 2018 年 2 月)

| 排名 | 政府部門             | 流動應用程式                      | 截至 2018<br>年 2 月底的<br>下載次數 | 由 2017 年 4<br>月至 2018 年<br>2 月底的每月<br>平均下載次數 |
|----|------------------|-----------------------------|----------------------------|----------------------------------------------|
| 1  | 土木工程拓展署          | 寶雲道斜坡研習徑                    | 1,200                      | 110                                          |
| 2  | 漁農自然護理署          | 紅潮資訊網絡                      | 1,800                      | 20                                           |
| 3  | 土木工程拓展署          | 山崩土淹                        | 2,300                      | 50                                           |
| 4  | 香港郵政             | 樂滿郵                         | 3,300                      | 200                                          |
| 5  | 民政事務總署           | 元朗區「地區主導<br>行動計劃」手機應<br>用程式 | 3,400                      | 310                                          |
| 6  | 教育局<br>(評估及考評局組) | 說話加油站                       | 3,800                      | 700                                          |
| 7  | 衛生署<br>(特別預防計劃)  | Anti-HIV Med                | 3,900                      | 50                                           |
| 8  | 土木工程拓展署          | 香港斜坡安全                      | 4,000                      | 280                                          |
| 9  | 旅遊事務署            | 幻彩詠香江                       | 4,000                      | 1,400                                        |
| 10 | 政府資訊科技總監辦公室      | iStartup@HK                 | 4,300                      | 260                                          |

資料來源：政府資訊科技總監辦公室

### 4.1.3 特區政府電子服務表現及排名

特區政府早年曾委聘一家市場調查公司進行住戶意見調查，以了解市民對使用特區政府電子服務的意見<sup>99</sup>。該調查於 2003 年進行，結果顯示，在受訪的 3,000 多名人士中，69%曾使用電子政府服務，31%則從沒有使用，主要原因是認為沒有需要使用、不清楚網上提供哪種公共服務，以及沒有聽聞／不知道怎樣連結至電子政府的網站。而在 2,000 多名電子政府服務使用者中，62%給予「非常好」或「頗好」的評分，只有 4%給予「頗差」或「非常差」的評分。

當局亦曾於 2009 年就市民使用政府網上服務滿意度進行調查，結果顯示，合共有 69.5%表示「非常好」或「好」，表示「一般」者佔 28.2%，而表示「非常差」或「差」者則佔 2.3%<sup>100</sup>。據 OGCIO 提供資料顯示，自 2009 年起，效率促進辦公室每年委託獨立機構，就用戶對政府提供服務的滿意度進行調查<sup>101</sup>；調查結果未能分拆市民對政府電子服務滿意度的獨立結果，供公眾知悉。

此外，審計署曾於 2009 年就特區政府所提供的電子政府服務進行審核，範圍包括電子政府發展策略、提供電子服務選擇、實施及推廣香港政府一站通，以及項目監管等，並就有關方面作出意見及建議<sup>102</sup>。該報告認為，OGCIO 不應是一般因應各局／部門需要和要求而提供服務的部門，而應執行領導工作。報告亦認為，OGCIO 有需要定期召開電子政府督導委員會會議，以討論工作進展，並獲取所需的策略指引和支援<sup>103</sup>。

商務及經濟發展局局長 2014 年撰寫的一篇文章中，總結特區政府開發電子服務的五個核心理念<sup>104</sup>，包括：

<sup>99</sup> 立法會。資訊科技及廣播事務委員會。2003。CB(1)2214/02-03(03)號文件。

<http://www.legco.gov.hk/yr02-03/chinese/panels/itb/papers/itb0721cb1-2214-3c.pdf>

<sup>100</sup> <http://www.digital21.gov.hk/chi/statistics/stat.htm>

<sup>101</sup> 研究員於 2018 年 3 月 10 日透過電郵向有關部門查詢資料，並於 2018 年 3 月 29 日得到回覆，獲提供有關數字資料。

<sup>102</sup> 審計署。2009。《審計署署長第五十二號報告書》。

[http://www.aud.gov.hk/pdf\\_sc/c52ch06.pdf](http://www.aud.gov.hk/pdf_sc/c52ch06.pdf)

<sup>103</sup> 就有關電子政府督導委員會近年的概況，是項研究透過網上搜尋資料，搜尋到兩份文件，曾提及該督導委員會的相關資料，主要關於電子檔案保管系統事宜。參閱立法會財務委員會審核二零一五至一六年度開支預算及立法會政制事務委員會會議紀要(2018 年 1 月)。  
[http://www.grs.gov.hk/pdf/GRS-SFCQ\(2015-16\)\(Chi\).pdf](http://www.grs.gov.hk/pdf/GRS-SFCQ(2015-16)(Chi).pdf); <https://www.legco.gov.hk/yr17-18/chinese/panels/ca/minutes/ca20180115.pdf>。此外，研究亦就此透過電郵向相關部門查詢，例如電子政府督導委員會近年成員組合及督導議會次數等，惟截至是項研究報告發表前，有關查詢尚未得到回覆。

<sup>104</sup> 香港政府新聞網。2014 年 12 月 1 日。「以民為本的電子政府服務」。

[http://www.news.gov.hk/tc/record/html/2014/11/20141130\\_101857.shtml](http://www.news.gov.hk/tc/record/html/2014/11/20141130_101857.shtml)

- (1) 關懷市民：透過靈活運用資訊科技，讓每個市民都能輕易獲取電子政府服務及資訊；
- (2) 以民為本：按用戶群及主題分類，讓市民無需知悉政府部門的分工及服務範疇，亦能夠簡單輕鬆地找到所需資訊和服務；
- (3) 保障私隱：致力保障個人資料私隱和資訊保安，讓市民可以安全和安心地使用服務；
- (4) 整合服務：透過建立統一平台，讓政府資訊及服務變得更貫通及全面，為市民提供簡便易用和整合的資訊及個人化電子服務；
- (5) 明智決定：市民可透過電子政府服務，方便快捷地掌握很多有用的資料和數據，從而作出明智決定。

然而，據前章節提及由日本早稻田大學電子政府研究所自 2005 年起，就 60 多個國家或地區電子政府情況進行的年度調查結果顯示，香港曾在 2005 年及 2008 年的排名中列於首十名，但在其餘年度的調查結果中，均跌出前十名範圍；近年，排名更只處於中游位置(2015 年、2016 年及 2017 年同樣排名第二十四)【表 4.13】<sup>105</sup>。

表 4.13：日本早稻田大學電子政府研究所相關年份調查中的香港排名

|    | 2005 | 2008 | 2015 | 2016 | 2017 |
|----|------|------|------|------|------|
| 香港 | 8    | 6    | 24   | 24   | 24   |

資料來源：日本早稻田大學電子政府研究所各年調查報告

此外，就特區電子政府工作績效方面，據 OGCIO 提供的資料，當局會量度每個項目是否能按財政預算完成、符合協定規格、依期完成及取得預期效益等指標來衡量工作績效表現，以確保政府的投資能符合成本效益及達致預期目標<sup>106</sup>。

網站服務方面，目前個別政府部門就其網站服務設有網上意見調查，供市民回饋意見。就此，是項研究在資料搜集期間，根據「香港政府一站通」內所列出的 58 個政府部門<sup>107</sup>，透過電郵向各部門查詢近年相關情況

<sup>105</sup> [http://e-gov.waseda.ac.jp/pdf/2014\\_E-Gov\\_Press\\_Release.pdf](http://e-gov.waseda.ac.jp/pdf/2014_E-Gov_Press_Release.pdf) ;  
<https://www.waseda.jp/top/en-news/28775>;  
[https://www.teg.org.tw/files/seminar/1470106786883/2016\\_Waseda-IAC.pdf](https://www.teg.org.tw/files/seminar/1470106786883/2016_Waseda-IAC.pdf);  
[http://www.e-gov.waseda.ac.jp/pdf/2017\\_Digital-Government\\_Ranking\\_Press\\_Release.pdf](http://www.e-gov.waseda.ac.jp/pdf/2017_Digital-Government_Ranking_Press_Release.pdf)

<sup>106</sup> 研究員於 2018 年 4 月 6 日透過電郵向有關部門查詢資料，並於 2018 年 4 月 13 日得到回覆，獲提供有關數字資料。

<sup>107</sup> 香港政府一站通。<https://www.gov.hk/tc/about/govdirectory/govwebsite/#p3> (2018 年 3 月 27 日下載)。

<sup>108</sup>。結果顯示，截至 2018 年 4 月 20 日，即是項研究報告發表前一個星期，有 7 個部門在其網站內提供有關用戶體驗意見調查，31 個部門回覆表示沒有提供該類調查，19 個部門尚未回覆。

## 4.2 受訪專家及學者意見

以上概述近年特區政府電子服務的數項重要範疇。現綜合是項研究受訪專家及學者的訪談結果，並從以下三方面作出闡析：

1. 對電子政府的看法；
2. 對近年特區政府電子服務的評價；及
3. 特區推動電子政府的障礙與出路方向。

### 1. 對電子政府的看法

#### 1.1 電子政府提供便捷的公共資訊及服務，公眾更容易使用相關服務，政府工作效率及施政透明度亦得以提升。有效的電子政府，對政府及市民均有裨益。

有受訪專家認為，從政府與市民關係層面，電子政府主要有兩個範疇，包括促進公共資訊的有效發放及簡化公共服務的提供，前者能讓市民於足夠資訊下，盡早作出合宜安排或計劃，後者能使市民獲得更快捷的公共服務，兩者均能為市民的日常生活帶來便利，包括節省時間及減少行政程序等。若運作理想，公眾對政府工作效率會有較具體的體會，而政府的運作更顯透明，有助增加市民對政府工作及施政透明度的認同。

受訪專家亦補充，電子政府有助政府信息能夠快速、準確及更廣泛地傳遞到社會成員，減低公共資訊傳遞出現差異的可能性，對政府維持穩定管治，發揮一定功能。

*「電子政府服務可分為兩個範疇，一是向公眾發放政府資訊，以有效地讓市民得知政府政策及行政資訊，市民亦可藉此更容易規劃生活；二是為市民提供公共服務，例如租借場地、申請牌照等。」*

---

<sup>108</sup> 在該 58 個部門中，其中一個部門網站沒有提供聯絡方法，是項研究未能向該部門提出相關查詢。

以往，市民申請各服務的手續較繁複，電子政府服務能透過網絡上提供服務，減省行政步驟，縮短當中所需要的時間；這些都能為市民帶來方便。

上述兩項範疇，若表現理想，在一定程度上代表政府的工作透明度高，相信有助提升市民對政府的支持、認同及信任。電子政府與管治相輔相成。

網絡及科技發達，為政府提供更快和有效的渠道，向公眾發放資訊和信息，減低外界在接收公共資訊過程中出現差異而帶來的誤解，這些均有利政府維持穩定管治。」

(政府資訊科技總監楊德斌先生)

「理想的電子政府服務，能帶來便民效果。近年，各地電子政府服務範疇逐漸擴闊至開放數據，如做得好，政府施政及運作等方面的透明度亦會隨之改善，理應有助提升公眾對政府的信任，對政府管治而言是一件好事。」

(立法會(資訊科技界)莫乃光議員)

## **1.2 電子政府能否達到便民效果，其中重要條件是服務符合使用者的期望；加強用戶體驗及擴闊服務應用範圍，有助電子政府發揮更多潛能，同時亦能增添服務受歡迎的程度。**

何謂便民的電子政府服務，目前未有統一的定義。海外有研究資料認為，其中一個重要考慮，是服務符合使用者的需求。

綜合受訪專家意見，社會不斷進步，市民作為用戶，他們對使用電子政府服務的需求亦不斷轉變。電子政府一方面需加強服務設計中用戶體驗的元素，另方面增加提供服務的多元化選擇，跳出傳統的單一形式，並推動電子政府服務更具個人化特色。

有受訪專家補充，市民作為公共服務的用戶和消費者，對服務能夠達到價廉物美的想法可以理解；認為政府於推出相關電子服務後，需要持續豐富及擴闊其應用範圍，為服務增值，提升服務的受歡迎程度。

受訪專家亦列舉近年在政府電子項目中頗流行的手機應用程式為例子，認為政府在開發應用程式時，需考慮程式的獨特性及可持續使用性，

例如提供實時資訊，以保持程式的實用性。

「電子政府便民準則未有劃一定義。儘管如此，隨著社會進步，政府作為服務主要供應者，需不時檢視電子服務的設計是否仍能符合當時普遍社會的需求。其中一個近年受到重視的做法，是在服務設計流程中，應用設計思考的方法論(Design Thinking Methodology)；跳出過往既定的想法，從使用者角度及體驗，重新設計服務。特區政府較早時重新整理其中一個網站，在前期工作過程中應用了該設計方法。網站新設計推出後，外界反應理想，可以說這服務成效合乎普羅大眾的需求，為市民帶來方便。」

(政府資訊科技總監楊德斌先生)

「市民使用科技的深度及闊度不斷擴張。深度是指市民對科技產品及服務質素要求愈來愈高，不只停留於形式上供應與否；闊度是指不同年紀、階層、能力的市民都在使用。作為公共服務最大供應者，政府所提供的電子服務，需持續符合公眾的期望，不能差距太遠。以往，政府用單一形式，將服務提供給所有人，不論市民是否有特別需要，也沒有提供其他選擇。現時，在同一服務下，政府需要提供其他配合，使公共服務更具個人化元素。

電子政府有如在一個持續向前的道路上，一天比一天進步。市民作為服務用戶，抱著消費者期望服務『平靚正』的想法，是可以理解的。而其他考慮，例如服務或產品是否受到認證，未必是首要條件。亞馬遜及淘寶等的成功，其中因素是做到產品及服務『平靚正』。政府要持續豐富、更新及推廣電子服務，滿足公眾對電子政府服務好用及物超所值等基本要求。

早年當局推出智能身分證，對此作出不少限制，變相縮減了該服務的實用性。政府當時提出以認證為首要考慮，但忽略就具體應用提供合理的配套。電子政府服務需要持續增值(added value)，不斷豐富其應用性，使市民在日常生活中容易及有更多機會應用。

特區政府所推出的 app，經常出現兩大問題，一是缺乏考慮應用程式獨特之處，二是缺乏持續豐富應用程式的實用性。舉例來說，近來有部門推出一項有關餵哺母乳資訊的應用程式，雖然提供了不少資訊，但餵哺母乳室實時資訊一概欠奉，市民未能透過該程式查看得知附近可用哺乳室地點的最新資料；而一旦預算用完，該 app 不再推出宣傳時，市民就會忘記這個 app。一個 app 要

*有生命力，必須加入可持續使用的功能，例如提供實時資訊。」*

*(立法會(資訊科技界)莫乃光議員)*

## **2. 對近年特區政府電子服務的評價**

### **2.1 特區政府電子服務在概念、計劃及形式等方面，與各地最新方向相近，但透過科網與市民進行雙向溝通的表現則未如理想。**

特區電子政府發展二十年，同期各地政府在這方面亦有高速發展。有受訪專家及學者認為，在概念、願景及計劃內容等，特區政府電子服務相當程度上能夠與世界大環境接軌，例如提出數碼政府服務及智慧城市等構思，這些均是當前各地政府發展方向；而一些在外地政府應用的新興技術，例如使用網絡社交平台、開發物聯網、大數據分析及人工智能等，也包含在特區政府的相關構思或措施中。

然而，受訪學者補充，特區政府透過電子政府在促進官民互動、提升公眾參與方面，雖設有相關渠道，但表現落後於外地政府，認為再宏大的願景若未有配合實質行動，是流於概念上的空談。

有受訪專家亦表示，資訊科技高速發展，加上社會整體的教育水平提升，市民對電子政府的訴求不斷增加，過往政府在網絡社交平台上單向式提供資訊的做法，在現今重視雙向互動的網絡世界中，已不再吸引市民；認為政府未能掌握網絡社交媒體互動的精髓。

另有受訪學者認為，特區政府以網絡提供政府資訊方面做得不錯，各政策局及政府部門均設立專屬網站，但資訊發放仍傾向單向式。當中列舉「香港政府一站通」為例，認為各地政府均設立類似的綜合式政府網站入門平台，惟多年來該網站功能主要維持於政府資訊提供，如同搜尋器；但其搜尋功能及表現，卻不及其他網絡搜尋引擎。市民有需要搜尋政府資料時，通常會使用其他搜尋引擎，因為效果來得更快和更精準。

*「各地電子政府朝向物聯網、大數據、智慧城市及人工智能等方面發展。特區政府在發展電子政府過程中，例如在相關的政策文件中，採用當時業界普遍應用的概念用辭。近年政府成立創科局，在最近一次施政報告中，更表示成立由行政長官主持的督導委員會，負責督導創科發展及智慧城市項目，這些在一定程度上反映*

特區政府在政策發展及目標等，緊貼世界發展方向，有相當觸覺。

然而，電子政府應以具體落實情況為重點。電子政府其中一個重要目標是促進官民互動，包括提升公眾參與，特區政府官員雖然有使用網絡社交平台，但給人印象是宣傳政府工作居多。外地有個別政府設立網上請願平台，公眾參與情況較理想。特區政府有關方面相對落後。再宏大的用辭理念，如未能配合實質行動，也是空話一場。」

(香港中文大學政治與行政學系黃偉豪教授)

「科技發展的步伐遠超我們想像，加上教育水平的提升，市民對政府電子服務的要求不斷提升，政府發展步伐容易落後於市民的期望。以網絡社交平台為例，政府只停留在單向式溝通，宣傳佔多，這些與現今社交媒體的運作相反，自然引不起市民的興趣。」

(立法會(資訊科技界)莫乃光議員)

「特區政府在 web1.0(資訊發放)方面做得不錯，從各局各部門設立專屬網站，到『香港政府一站通』的綜合式網站入門平台，可見一斑。然而，該等網站屬只是 portal(門戶網站)，功能如同搜尋器，但效果卻常招來批評。大部分市民要搜尋政府資料時，通常使用其他搜尋引擎，例如 Google 及 Yahoo 等，認為這些搜尋器更能夠提供快捷精準的資料，協助用戶快速前往相關政府網站找到所需資料。」

(香港科技大學電子及計算機工程實踐黃岳永副教授)

## **2.2 近年特區政府電子服務予人停滯不前觀感，其中主要原因，包括政府審批程序需時、部門資訊及通訊系統缺乏定期更新，以及議員及市民難於進行監察等。**

科技發展高速，政府部門及公私營機構在電腦及科技系統配套方面，如步伐能緊貼科技，對其服務發展，相信會帶來相得益彰效果。

有受訪專家表示，政府層級架構的運作模式，工作需要經過相當的審批程序，電子服務或產品於推出市場之時，往往顯得過時。受訪專家以早年特區政府推動數碼證書情況為例，提及政府經過審批及研究後，向用戶提供軟碟片及光碟等配套，惟當時大部分的電腦主機已沒有相關裝置，市民對使用這些配套亦不感興趣，出現「用不得其所」情況。

「政府體系著重官僚架構，一些原本可以高速發展的電子政府項目，來到政府時，由於審批程序需時，步伐受到拖慢。在早期，政府推出電子證書，給用戶一隻 floppy(軟碟片)使用，但當時 floppy 碟已漸被取代，不少電腦主機已沒有相關裝置，後來過了一段時間，政府給用戶一張 CD(光碟)，唯當時使用 CD 來了解資訊的市民亦愈來愈少。特區政府的步伐總是落後最少一代，產品及服務出台後的實用性顯得滯後，市民不感興趣使用。

另以政府網頁為例，絕大部分部門都維持多年前的設計，政府使用的技術及思維，經過官僚的過濾後，效果比時代尖端落後很多。」

(立法會(資訊科技界)莫乃光議員)

受訪專家亦表示，在政府運作中，由於需考慮成本效益，一些預期可用上多年的硬件設施，會較容易得到市民認同及議會通過。然而，科技發展一日千里，部門的相關系統進行定期更新，有其需要；反之，系統用上多年，不利保持服務與時並進。

受訪專家指出，上述情況未必得到社會或議會的理解，甚致引來浪費公帑的批評。部門為避免受到外界責難，「不做不錯」文化由此衍生，寧願不主動提出系統更換的申請。不少部門的電腦系統落後非常，於開發新軟件時，反而要遷就已裝置的舊系統來設計，做法本末倒置，令一些需要新科技配合的電子服務，亦因此受到影響。

「在政府運作中，一套硬件能夠用上多年時間，有助降低成本，部門就不會被批評為浪費公帑。在電子服務發展中，潮流不停變，一套用上多年的系統，對電子政府發展未必是一件好事。科技的更替非常頻密，部門相關系統進行定期更新，有實際需要，電腦系統不合時宜就要盡快更換，以保持服務水平跟得上時代。

可是，社會對這方面的理解對焦失準，傾向認為電腦系統更換不是必須。議會內，部分議員對此亦不太理解，容易作出不合理的批評，甚至要求部門提出所更換的系統，要用上愈長時間才會批出撥款。然而，如硬要延長硬件的 lifecycle 來省錢，只會拖慢效率及影響服務質素。政府內很多系統一直未更新，結果，引來最少兩個惡性循環，一是每逢需要開發新軟件或系統時，需要依照數年前的系統來設計，這是本末倒置。二是為減少受到市民或議

員的責難，部分政府部門會退而求其次，拖延軟硬件更新。『不做不錯』文化嚴重，政府電子服務的質素，要與商界比媲美，談何容易。其實，只要能證明效益和減低風險，就可以說服社會有需要更新，但部門缺乏動力去做。」

(立法會(資訊科技界)莫乃光議員)

受訪專家同時指出，特區政府早年在電子政府服務方面獲得不少國際獎項，惟近年沒有明顯進步，加上缺乏一個有系統的監察機制，縱使近年政府這方面工作有緩慢跡象，議員及市民對此亦難以作出有效監察。

「特區政府電子政府服務發展已有 20 年，回歸初期已有公共服務電子化計劃網站(ESD)。當時政府角色集中為市民提供服務，每個部門都設立網站，向公眾提供資料、下載文件及網上交易渠道等服務；港府早期在一些國際電子政府的排名表現不錯。

近年，特區政府電子政府發展看似停滯下來，部門這方面亦缺乏清晰的 KPI (關鍵績效指標)，公眾亦不清楚該如何評價部門在推動電子政府方面的表現。有些部門的電腦系統，也不支援 Chrome 和 Firefox 這些受歡迎的瀏覽器。官僚文化及公務員文化成為當中的阻力。即使議員對部門進行問責或質詢，但部門被批評後，可依然故態復萌。外界缺乏有系統的監察渠道，間接讓政府可以在這方面繼續維持現狀。」

(立法會(資訊科技界)莫乃光議員)

### **2.3 特區政府處理大數據及推動機構開放數據欠缺積極。**

隨著愈來愈多公共服務透過網絡及通訊技術傳輸，政府所收集到的資料及數據亦愈來愈多，社會對利用科技提供資訊和數據作為分析工具的訴求，亦不斷提升。

有受訪學者認為，特區政府在有關方面主要出現兩方面不足，包括內部而言，就所擁有的龐大及分散的實時資料，例如有關天氣及路面交通情況等資料數據，較少作進一步有系統的整理和分析，這對啟發政府制訂預防措施，或應用於政策制訂方面，幫助不大，是一種資源浪費；而市民原本可藉此等措施而受惠的機會，亦受到影響。

對外方面，特區政府未能有效推動機構積極開放數據，例如公共交通機構等，認為機構獲得政府批出專營權，政府從保障公眾利益角度，有責任就機構開放數據，作出更積極的行動；但政府在面對機構反對時，容易作出讓步。

「各地政府朝向開放資料趨勢發展。開放資料的其中一個前期工序，是政府需先收集來自不同渠道的實時資料，進而將這些龐大、分散，甚至是雜亂的資料加以整合和分析(streaming data)。現時，特區政府擁有大量即時資料，例如天氣及交通等方面，每分每秒的情況都能以數據記錄。可惜，特區政府較少將這些龐大的實時資料作進一步整理和分析，結果社會未能了解在一些特定天氣情景下，市民出現某種病徵的病發率如何，這有可能影響政府制訂預防措施方面的啟發性，亦無助政策制訂；某程度上是一種資源浪費，市民原本有機會受惠於政策之下，也受影響。如能將實時數據轉化為具備高度應用的特性，才是朝向智慧城市發展。觀乎目前情況，特區政府朝這方向發展較慢。」

企業擁有的數據有版權，例如一些地產公司會將部分數據免費給市民參考，部分數據則要收費，甚至只供內部參考。不過，巴士公司及港鐵公司是公共交通機構，獲得專營權，是一種 monopoly (壟斷)，政府有責任要求及落實這些公共交通機構開放數據，亦理應在他們續牌過程中提出開放數據的條款。但到目前，情況依舊，政府沒有就此盡力。」

(香港科技大學電子及計算機工程實踐黃岳永副教授)

「電子政府不只是提供政府部門的資訊和服務，近來的趨勢還要開放數據。紐約市多年前已經要的士裝 GPS，當時即使有司機進行罷工以示反對，但政府還是要執行該安排。在香港，以公共交通機構為例，他們取得政府批出專營權，這些機構背負一定程度的公眾責任，與公營機構相差無幾，其數據亦與公眾利益有密切關係。巴士公司不願意開放有關公眾利益的數據，政府一遇反對就容易『跪低』，取態不夠積極。特區政府應把開放數據條款列入專利公營機構續牌時的條款。」

(立法會(資訊科技界)莫乃光議員)

### **3. 特區推動電子政府的障礙與出路方向**

#### **3.1 障礙方面**

##### **3.1.1 電子政府發展缺乏具影響力的統領**

有受訪專家認為，由於 OGCIO 與各部門之間非從屬關係，加上電子政府重視全政府角度，若部門之間缺乏協作的動力，要做好電子政府，非常困難。受訪專家亦列舉 1823 電話中心所收集來自市民的查詢或投訴為例子，表示有關單位無權責成部門就其所分流的查詢和投訴作出回應，說明一個具影響力的統領，對有效推動電子政府的重要性。

*「隨着政府愈來愈專門，部門自己提交預算，而 OGCIO 只派專家做技術支援，沒有決定權；缺點是如果部門缺乏動力推動電子政府服務，OGCIO 不能要求他們強行推動。」*

*效率促進組 1823 電話服務使用率不低，市民只需聯絡該服務中心，接線生就把來電分流到不同部門，即是由政府替市民轉介到不同部門，而非由市民自己思考要找哪個部門。然而，它卻不能作為市民和政府的緩衝。實際上只起了分流、查詢和投訴的作用，無權責成部門回應，更何況是有關整個特區政府的電子服務？」*

*電子政府重視全政府角度，若部門之間缺乏協作的動力，在欠缺具影響力的統領組織情況下，要做好電子政府非常困難。」*

*(立法會(資訊科技界)莫乃光議員)*

##### **3.1.2 香港社會環境不利於吸引人才投身科技創新；近年社會深層次問題極待解決，電子政府工作的迫切性相對次要。**

有受訪學者表示，雖然本港社會使用科技情況普遍，但缺乏懂得創造科新的人才，加上香港經濟多年來著重金融發展，從大學收生條件到就業市場，社會整體氛圍不利吸引新生代投身科技創新。

有受訪專家亦提到，近年香港社會積累的深層次問題仍然嚴重，例如房屋、醫療、教育及土地發展等，當中亦引起相當爭議，對社會的穩定，帶來相當衝擊。相對之下，從改善民生的迫切性來說，提升部門資訊科技的事宜，在政府工作核心目標中位置較後，其作出改善的迫切性也相對低；電子政府容易受到忽略。

「雖然本港手機滲透率高，但香港沒有自己的 IT 產業，市民多數只會使用科技，卻很少參與科技創造。香港產業偏重金融地產，而且地價高，很難培育一個用以創造科技的社會氛圍，有很多人選擇從事其他行業，例如金融業，收入相對地較高和穩定。

從大學收生條件至就業出路，青年對科研看不到前景，投身科研行業吸引力較弱。在沒有強勁 **social infrastructure** 氛圍下，願意投身科技創造的人才非常缺乏。儘管香港的科技研究成果不俗，但要推出市場及發展成為產業，仍有很大距離。

電子政府需要相關人才進行開發，但香港整體社會環境及氛圍，選擇投身科研行列的人才未成主流，對特區政府電子政府長遠發展，帶來一定障礙。

此外，IT 不是政府最重視的工作目標範疇，縱使設有創科局，但其人手及資源仍有待改善。」

(香港中文大學政治與行政學系黃偉豪教授)

「現時社會需要解決的議題太多，長期積累的深層次社會問題陸續浮現，極待解決，香港社會實際環境下實在有很多迫切的問題，需要政府優先處理。相比之外，IT 對政府而言不屬於 **core** (核心) 目標，透過資訊及通訊科技發展及推動公共電子服務，其迫切性自然降低。」

(立法會(資訊科技界)莫乃光議員)

## **3.2 出路方向**

### **3.2.1 改善部門與部門，以至政府與市民之間的協作和溝通。**

有受訪專家表示，在政府運作中，各政策局和政府部門理應最清楚各自的政策導向及需要，加上政府工作愈趨專門，由各部門自己提交有關撥款申請及策劃其電子政府服務，是較理想的安排。

受訪專家補充，公共服務由規劃到撥款，以至落實推行，整個程序需要 4 至 8 年，在資訊及通訊科技高速發展世界中，這周期的發展，明顯緩慢，認為政府未來需簡化程序。

受訪專家指出，近年政府大力推動的幾項新工作，包括推動 eID(電子身分)、革新政府雲端服務及大數據分析平台等工作，其中目標就是整合不同政府部門的系統、縮短開發電腦系統的時間，並就香港社會問題，提出針對性政策，這些均有助加強政府的運作效率。

此外，有受訪學者表示，特區政府可就一些涉及多個部門的民生事務，例如社區建設、環境衛生、扶危救災等範疇，透過政府電子服務，加強部門之間的協作，利用本港市民普及使用科技的優勢，促進部門與部門，以及政府與市民之間的雙向溝通。

「各政府部門理應最清楚自身的政策導向而推出其電子政府服務。政府資訊科技總監辦公室尊重各政策局的政策安排並為部門制訂資訊科技政策。」

資訊及通訊科技發展高速，在政府運作中，電子服務需要電腦系統處理運算，由規劃到撥款到落實推行需時約 4-8 年(視乎系統的複雜性)。政府正朝向簡化程序為工作目標。最近政府推動 eID(電子身分)平台，整合不同政府部門的系統，同時革新政府雲端服務及大數據分析平台，縮短開發電腦系統的時間，而大數據分析平台可更有效理解香港社會各種問題，推出針對性政策；這些均有助提升政府的運作效率。」

(政府資訊科技總監楊德斌先生)

「部門之間需要有更多協作，在電子政府服務上，可先找出一些 common area (涉及共同利益及關注的範圍)去做，例如社區建設、環境衛生、扶危救災等範疇，這些均牽涉多個部門，並可透過資訊及通訊科技，增加解決問題的機會。早前，因應冬季流感情況嚴重，政府宣布決定幼稚園、幼兒中心及小學，提前開始放農曆新年假期；當局在有關安排上，被批評訊息發放混亂。隨後，在有關注射疫苗問題上，社會亦出現一些疑慮。這些，反映部門之間及政府與市民之間，在訊息接收與傳遞方面存有一些距離；政府要透過科技，拉近部門與部門之間，和社會與政府之間的差距。香港人科技使用率高，政府應利用這優勢，透過電子渠道，一方面改善部門之間的溝通，另一方面改善政府與市民之間的溝通。」

(香港中文大學政治與行政學系黃偉豪教授)

### 3.2.2 加強電子政府即時互動客戶服務，促進溝通。

有受訪學者提到，新興科技及應用程式不斷推出，政府傳統的公共服務電話熱線查詢服務，顯得繁複費時，而以簡短文字及聊天機械人(Chatbot)等快捷的即時互動查詢服務，愈來愈受市民歡迎。

受訪學者認為特區政府需要加強網上客戶服務，讓市民可隨時就民生問題向政府作出反映或尋求協助，情況類似現時不少媒體向公眾提供『即時報料』渠道，方便市民在遇上需要時，能夠有門路可求，並獲得即時處理，這亦可視為促進官民互動溝通的舉措。

「現今人們已習慣上網，手機亦隨身攜帶，人們透過網絡 Texts(發文字短訊)或用 Chatbot(聊天機械人)等形式，就個別需要作出即時查詢，亦愈來愈受歡迎。在公共服務上，這些即時互動查詢，讓市民隨時提出查詢，甚至就民生事年，即時留言或上載照片求助或引起關注。市民只需講出他們的查詢內容，就可即時得到解答。特區政府應將 1823 升級，這並非取代現有方式，而是開拓及提升政府與市民之間的溝通效果。市民在有需要時，可以隨時使用這些方便快捷的渠道，就民生問題向政府反映或尋求協助等，情況類似現時大部分媒體向公眾提供即時『報料』渠道般，方便市民在有需要時有門路可求。升級平台後，相信有助提升市民接觸政府的動機，政府也不必再經傳媒得知民間訴求。」  
(香港中文大學政治與行政學系黃偉豪教授)

「1823 電話中心服務固然有它表現理想的一面，但這只停留於電話服務層面，熱線電話愈來愈不合乎潮流。市民致電 1823 電話服務中心，先要聽一段有關所需語言服務選擇後，輸入所需語言服務的選擇號碼，繼而跟據服務預設的各選項中，包括『查詢』、『投訴或個案跟進』及『報告』等，輸入各項目代表的號碼，再由市民自行講出需要查找的部門名稱。這類電話熱線服務愈來愈不合乎潮流，Chatbot 才是潮流。」

(立法會(資訊科技界)莫乃光議員)

### 3.2.3 改善電子政府服務的設計流程及擴闊電子政府服務內容。

綜合受訪學者的意見，特區政府的電子服務，在構思、流程設計及內容範疇等方面，均需要突破舊有，為服務注入新元素。有受訪學者引

用智能產品出現的背景，說明電子政府的其中精要，在於在構思服務流程中，引入設計思考方法(Design Thinking)，以同理心了解使用者的行為及需要，理解他們在使用服務過程中遇到的困難；掌握原因，從而對服務設計作出修正，帶來方便實用的新服務。

另有受訪學者認為，市民其實有很大動力就民生議題接觸政府、反映意見及尋求協助，因為市民均希望生活質素有改善，認為特區政府需扭轉過往對電子參與存有戒心的思維。相反，應擴闊電子政府服務內涵，將電子參與也融入電子政府服務內容，把握市民習慣使用科技的優勢，促進與市民溝通。

「特區政府設計電子服務時，需應用 *Design Thinking* 方法。這是指用同理心，從用家的角度出發，理解他們的困難。*Design Thinking* 其中例子是有關喬布斯，他把電腦使用簡化成滑鼠控制，一個按鍵就無所不能，毋須用戶熟記指令；他又把 *smart device* 從多項按鈕中，改變為簡單步驟，用全新的思維解決問題。*Design Thinking* 第一步是去除固有的假設，以同理心全新了解困難，從而不斷作出嘗試，要有『不怕輸』的心態，但香港政府沒有這種心態，公務員體系中『不做不錯』文化普遍，這正是一大障礙。」  
(香港科技大學電子及計算機工程實踐黃岳永副教授)

「政府應扭轉舊有的思維，如今，網絡平台被視之為溝通、發表的渠道。市民其實都希望改善社會環境，所以市民很有動機反映意見。特區政府要熱衷以不同的電子平台溝通，做好 *social media*，以增強官民溝通和認同；也可以將 *e-participation* 轉化為 *e-service* 的一種，不要懼怕電子參與。」  
(香港中文大學政治與行政學系黃偉豪教授)

### 3.2.4 進一步開放數據及以數據為政策理據

隨著社會對政府開放數據的訴求日漸提升，有受訪學者表示，特區政府需進一步開放數據給公眾使用，善用民間的智慧，讓數據對社會及市民帶來更大的價值。受訪學者補充，由於數據有相當價值，當中需要顧及公平及私隱等原則。

另有受訪學者表示，善用數據整理、分析及應用在政策制訂過程中，有助增加政策的說服力，亦能降低政策出現失誤的機會，認為特區政府

未來需加強施政中數據導向元素。

「社會對政府開放數據的訴求日漸提升。特區政府可從這方面著手，透過開放數據，帶動政府電子服務，做法大致有幾種：一、由高層部門分析數據，再分給下層部門跟進。二、政府設立平台，將數據經分析後公平地分享給地區相關組織，這些地區組織有很強的動力以提供社區服務，如果透過政府分享社區的醫療需求數據，就更方便團體在地區服務市民，市民亦能得益。三、政府跟商業團體合作，向私人公司索取數據，亦應互相交流。四、以跟大專院校、非牟利團體合作，諮詢他們所需的 data，互相分享。這些，均是善用民間智慧，將數據發揮更大效用，造福社會。在過程中，必須留意私隱和公平問題，提防有人用來賺錢。」

(香港中文大學政治與行政學系黃偉豪教授)

「未來相信世界是數據為本，誰掌握數據便掌握一切，數據是有價值的資產。環顧各地，不少政府在政策制訂過程中均重視數據導向，有些甚至要求高層公務員在政策制訂過程中，加強數據分析與應用元素，以增加政策的說服力，減少出現錯誤。」

事實上，開放數據不一定由政府完全主導，社會也可提供電子公共服務，只要成立資料庫，社會各界亦可共同參與，對社會產生更大價值。開放數據有機會涉及私隱，因此，公共服務的設計，需致力以人為本，並盡最大努力保護私隱。」

(香港科技大學電子及計算機工程實踐黃岳永副教授)

### 3.2.5 提供機會，吸納青年意念

有受訪學者認為，新生代掌握資訊及通訊技術的能力很強，加上年輕人甚具創意，特區政府應給予青年機會，在公共電子服務創新方面，發揮他們的創意和想法，讓青年的意念，得以互相碰撞、整合、嘗試及修正後，相信能為政府電子公共服務帶來更多創新空間。

「最近閱讀了一本新書，書名叫『The Startup Way』，當中提到大機構的轉型，設立以年輕人為主、有進取精神的委員會，給予 investing budget (投資預算)，讓這群年輕人的思維互相碰撞、整合和嘗試，從而得出不一樣的結果。特區政府亦應加強這方的文化，在結合新興科技應用及公共服務方面，不妨多聽年輕人的

意念，他們在掌握資訊及通訊技術的能力很強，加上年輕人甚具創意，在意念互相碰撞後，相信能為政府電子公共服務帶來更多創新空間。」

(香港科技大學電子及計算機工程實踐黃岳永副教授)

## 第五章 青年網上意見調查及聚焦小組訪談結果

本章綜合青年網上意見調查(下簡稱調查)及青年聚焦小組訪談兩部分，以了解受訪青年對政府電子服務的理解、使用體驗，以及他們認為有助改善特區政府電子服務的方法等。搜集所得的調查數據及訪談結果，主要從以下四方面分析：

- 5.1 受訪者使用電子政府服務的狀況及評價；
- 5.2 受訪者對電子政府的理解和取態；
- 5.3 受訪者評估電子政府對個人與政府關係的影響；
- 5.4 受訪者認為有助改善特區電子政府服務的方法。

### 5.1 使用電子政府服務的狀況及評價

#### 5.1.1 逾七成受訪青年過去一年曾使用電子政府服務，主要是為了方便原因，其次是認為可以節省時間。約兩成半受訪者則沒有使用，主要原因是沒有相關需要。

在接受是項青年網上意見調查的 648 名 18-34 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【表 5.1】。表示沒有使用者，佔兩成半(25.3%)，主要原因是沒有相關需要(55.5%)、沒有使用電子服務的習慣(15.2%)及不認識／不知道有關服務(15.2%)【表 5.2】。

在有使用政府電子服務的 460 多名受訪青年中，他們使用的原因，主要是為了方便(76.4%)，包括不受時間或地域等限制，就能夠隨時隨地使用；一成三(13.0%)則表示為了節省時間【表 5.3】。

在表示有使用政府電子服務的受訪者中，他們較多使用的是資料搜尋(66.2%)及查詢服務(62.5%)，分別有逾六成表示經常或間中使用該兩類服務；接近六成(59.0%)則表示經常或間中使用預約申請服務，排列第三；接著分別是求職及招聘(48.2%)及圖書館服務(47.9%)【表 5.4】。

表 5.1：過去 12 個月，你有沒有用過特區政府任何「電子政府」服務？  
例如瀏覽政府網頁資訊、預約、登記、查詢、租場、下載表格、  
使用政府(Apps)、表達意見、申請職位及報稅等。

|           | 人數         | 百分比           |
|-----------|------------|---------------|
| 有         | 461        | 71.1%         |
| 沒有        | 164        | 25.3%         |
| 不知／難講     | 23         | 3.5%          |
| <b>合計</b> | <b>648</b> | <b>100.0%</b> |

表 5.2：(沒有) 你沒有使用電子政府服務最主要原因是甚麼？(只選一項)

|             | 人數         | 百分比           |
|-------------|------------|---------------|
| 無需要使用       | 91         | 55.5%         |
| 沒有這個習慣      | 25         | 15.2%         |
| 不認識／不知道有關服務 | 25         | 15.2%         |
| 使用程序複雜      | 9          | 5.5%          |
| 擔心個人資料外洩    | 7          | 4.3%          |
| 沒有涵蓋你需要的範疇  | 5          | 3.0%          |
| 不知／難講       | 1          | 0.6%          |
| 其他          | 1          | 0.6%          |
| <b>合計</b>   | <b>164</b> | <b>100.0%</b> |

表 5.3：(有) 你使用電子政府服務最主要原因是甚麼？(只選一項)

|                | 人數         | 百分比           |
|----------------|------------|---------------|
| 方便(不受時間／地域等限制) | 352        | 76.4%         |
| 可節省時間          | 60         | 13.0%         |
| 沒有其他渠道選擇       | 32         | 6.9%          |
| 環保(無紙化)        | 13         | 2.8%          |
| 有著數            | 2          | 0.4%          |
| 不知／難講          | 2          | 0.4%          |
| 其他             | --         | --            |
| <b>合計</b>      | <b>461</b> | <b>100.0%</b> |

表 5.4 : (有) 過去 12 個月，你曾經使用過以下那些電子政府服務？

|                                     | 經常／間中        |              | 很少           | 不知／<br>難講    | 合計                          |
|-------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-----------------------------|
|                                     | 經常           | 間中           |              |              |                             |
|                                     | 305<br>66.2% |              |              |              |                             |
| 搜尋資料                                | 69<br>15.0%  | 236<br>51.2% | 136<br>29.5% | 20<br>4.3%   | <b>461</b><br><b>100.0%</b> |
|                                     | 288<br>62.5% |              |              |              |                             |
| 查詢服務                                | 47<br>10.2%  | 241<br>52.3% | 154<br>33.4% | 19<br>4.1%   | <b>461</b><br><b>100.0%</b> |
|                                     | 272<br>59.0% |              |              |              |                             |
| 預約申請 (如預約申請<br>旅行證件／申請牌照<br>等)      | 67<br>14.5%  | 205<br>44.5% | 164<br>35.6% | 25<br>5.4%   | <b>461</b><br><b>100.0%</b> |
|                                     | 222<br>48.2% |              |              |              |                             |
| 求職及招聘                               | 70<br>15.2%  | 152<br>33.0% | 185<br>40.1% | 54<br>11.7%  | <b>461</b><br><b>100.0%</b> |
|                                     | 221<br>47.9% |              |              |              |                             |
| 圖書館服務 (如預訂／<br>續借書本等)               | 89<br>19.3%  | 132<br>28.6% | 193<br>41.9% | 47<br>10.2%  | <b>461</b><br><b>100.0%</b> |
|                                     | 175<br>38.0% |              |              |              |                             |
| 租用場地                                | 42<br>9.1%   | 133<br>28.9% | 226<br>49.0% | 60<br>13.0%  | <b>461</b><br><b>100.0%</b> |
|                                     | 149<br>32.3% |              |              |              |                             |
| 提交資料 (如報稅等)                         | 42<br>9.1%   | 107<br>23.2% | 222<br>48.2% | 90<br>19.5%  | <b>461</b><br><b>100.0%</b> |
|                                     | 141<br>30.6% |              |              |              |                             |
| 電子理財 (如接收帳單<br>通知／交費等)              | 47<br>10.2%  | 94<br>20.4%  | 224<br>48.6% | 96<br>20.8%  | <b>461</b><br><b>100.0%</b> |
|                                     | 110<br>23.9% |              |              |              |                             |
| 登記服務 (如登記為選<br>民／登記器官捐贈／<br>登記為義工等) | 18<br>3.9%   | 92<br>20.0%  | 269<br>58.4% | 82<br>17.8%  | <b>461</b><br><b>100.0%</b> |
|                                     | 46<br>10.0%  |              |              |              |                             |
| 表達意見                                | 6<br>1.3%    | 40<br>8.7%   | 283<br>61.4% | 132<br>28.6% | <b>461</b><br><b>100.0%</b> |

青年聚焦小組訪談方面，在 30 位參與者中，他們使用電子政府服務的主要原因，有較多人提到置身在科技社會環境中，他們已習慣隨時隨

地上網與外界接觸，包括接收資訊或使用服務；對於公共服務，他們亦自然地透過網絡，一方面將他們與公共服務相連接，另方面給他們更多的彈性和選擇，毋須按傳統於指定時間內致電有關部門查詢，或安排時間專程前往部門排隊及使用相關服務。

「我們這一代都用科技電子產品，尋找資料及服務、安排行程、辦理個人事務及聯繫朋友，這些也是透過網絡進行；使用公共服務亦是如此。政府提供各種網上服務，只要我們『一機在手』，就可隨時隨地使用得到，時間上更有彈性，不需要如從前般要在限定辦公時間內打電話去部門查詢，亦不需要於指定時間內前往部門使用服務。高科技社會講求快速、效率和個人化服務，新生代很怕要花時間排隊來等候服務；電子政府服務切合我們這代的需要，給我們更多選擇。」

(編號 22/女/在職)

### **5.1.2 受訪青年最滿意特區政府電子服務免費使用的安排，其次分別是使用步驟簡單及網站指南清楚等。受訪青年最不滿意首三項各佔的比例則較相近，分別是部門之間連結不足、使用步驟繁複，以及網站指南混亂。**

調查亦顯示，在 460 多名有使用電子政府服務的受訪青年中，七成(70.1%)表示對免費使用的安排最感滿意，佔百分比最多；其次是認為使用步驟簡單，佔近三成九(38.6%)，兩成(20.2%)則對網站指南清楚感到滿意【表 5.5】。

相對來說，受訪青年對特區政府電子服務不滿意地方，各項所佔的百分比比較相近，包括認為部門之間的連結不足(30.1%)、使用步驟繁複(28.0%)及網站指南混亂(22.8%)，所佔比例由兩成三至三成不等。其他選項亦包括認為網站內文字太多(21.3%)、Wi-Fi 覆蓋面不足(20.0%)、搜尋功能不夠精準(17.8%)、系統支援平台不全(16.5%)、客戶服務支援不夠(14.8%)及個人化服務不理想(12.8%)等【表 5.6】。

整體而言，接近四成七(46.8%)受訪青年對特區電子政府服務表示「頗滿意」(45.3%)或「非常滿意」(1.5%)；另有相若比例的受訪者表示「一般」，佔近四成六(45.8%)。至於表示「頗不滿意」(6.1%)或「非常不滿意」(0.4%)者，合共佔不足一成(6.5%)【表 5.7】。

表 5.5 : (有) 在使用電子政府服務時，你最滿意邊三方面？(最多三項)

**N=461**

|            | 人次  | 百分比   |
|------------|-----|-------|
| 免費使用       | 323 | 70.1% |
| 使用步驟簡單     | 178 | 38.6% |
| 網站指南清楚     | 93  | 20.2% |
| 以一站式登入個人帳戶 | 86  | 18.7% |
| 文字顯淺易明     | 66  | 14.3% |
| 個人資料保安系統理想 | 58  | 12.9% |
| 資料夠新       | 45  | 9.8%  |
| 系統支援平台齊備   | 35  | 7.6%  |
| 搜尋功能精準     | 30  | 6.5%  |
| 個人化服務理想    | 29  | 6.3%  |
| 客戶服務足夠     | 23  | 5.0%  |
| 多圖少字       | 8   | 1.7%  |
| 沒有滿意       | 28  | 6.1%  |
| 不知／難講      | 9   | 2.0%  |

■ 此題為「可選多項」題目，所列數據為選擇該項答案的次數佔總答題數字之百分比

表 5.6 : (有) 相反，你最不滿意邊三方面？(最多三項)

**N=461**

|              | 人次  | 百分比   |
|--------------|-----|-------|
| 部門之間連結不足     | 142 | 30.1% |
| 使用步驟繁複       | 129 | 28.0% |
| 網站指南混亂       | 105 | 22.8% |
| 文字太多         | 98  | 21.3% |
| Wi-Fi 覆蓋面不夠  | 92  | 20.0% |
| 搜尋功能不夠精準     | 82  | 17.8% |
| 系統支援平台不全     | 76  | 16.5% |
| 客戶服務支援不夠     | 68  | 14.8% |
| 個人化服務不理想     | 59  | 12.8% |
| 資料過時         | 43  | 9.3%  |
| 文字艱深難明       | 34  | 7.4%  |
| 各服務用戶登記帳號不統一 | 30  | 6.5%  |
| 沒有不滿意        | 36  | 7.8%  |
| 不知／難講        | 17  | 3.7%  |

■ 此題為「可選多項」題目，所列數據為選擇該項答案的次數佔總答題數字之百分比

表 5.7：(有) 整體而言，你對特區政府電子服務有幾滿意？

|           | 人數         | 百分比           |         |
|-----------|------------|---------------|---------|
| 非常滿意      | 7          | 1.5%          | } 46.8% |
| 頗滿意       | 209        | 45.3%         |         |
| 一般        | 211        | 45.8%         |         |
| 頗不滿意      | 28         | 6.1%          | } 6.5%  |
| 非常不滿意     | 2          | 0.4%          |         |
| 不知／難講     | 4          | 0.9%          |         |
| <b>合計</b> | <b>461</b> | <b>100.0%</b> |         |

就參與聚焦小組訪談青年使用政府電子服務的情況，當中有良好的體驗，亦有令人失望的地方。

良好體驗方面，有參與者曾透過網上預訂及續借圖書服務，原以為申請程序會很繁複，而經親身使用後，認為程序比預期簡單；至取得有關所需書籍時，體驗到政府網上服務兌現，對政府的觀感因此有改善，甚至主動將該服務推介給家人朋輩。有參與者補充，政府網上圖書預訂及續借服務，為他們節省了前往其他圖書館的交通費用及時間，對有關服務留下良好印象。

令人失望的地方方面，參與者主要提及網上服務登記帳戶名稱不一、客戶服支援不足，以及搜尋政府資訊不易等問題。

有參與者表示，由於各部門於網上推出各自的服務，用戶使用各項服務時，須在該服務上開設一個帳戶，惟很多時帳戶名稱不能重複，甚至帳戶名稱由部門分配，結果市民要記下多個不同帳戶名稱。有參與者補充，由部門分配的帳戶名稱，通常是由一組隨意數字或英文組成，增添市民記錄帳戶的不便。有參與者在忘記帳戶名稱情況下，結果無法登入，亦因此未能使用相關服務。

客戶服務方面，有參與者表示，他們在使用政府網上服務時，若遇到不明白的地方，以目前情況，只能透過網站「聯絡我們」內所列出的途徑尋求協助，一般包括致電或發電郵查詢，認為此等方法，不論在時間及便捷性方面，均落後於近年新興即時互動查詢服務如 Chatbot 等。

另有參與者表示曾致電部門進行查詢，但有感等候職員接聽電話的過程費時，結果中途放棄有關查詢。另有參與者提到，他們曾透過部門電話熱線進行查詢，但接線職員不理解用戶在網上遇到的困難，在問題沒有得到解決的情況下，他們只好掛線作罷。

搜尋政府資訊方面，有參與者表示，他們前往政府網頁，主要目的是尋找所需資料，惟政府網頁慣性羅列大量內容，在他們眼中，這些資料，非但引不起他們的參閱興趣，更妨礙他們尋找資料；有參與者表示，他們在這情況下搜尋資料，如同大海撈針及「尋寶」。

「現在我仍是學生身分，公共圖書館網上服務對我來說較重要，很欣賞預訂和續借服務，節省來回圖書館車程，借還書籍程序容易和方便；我對這服務留下較深印象。」

(編號 04/女/休學年)

「向來對使用政府網上服務信心不大，因覺得申請程序複雜，亦擔心要填寫很多個人資料。有次我嘗試預訂圖書，發覺網上申請過程沒有想像般困難，服務更讓我選擇取書的地點，不需要我額外花車費及時間前往其他較遠的圖書館取書。當我取得所訂書的圖書時，感到非常開心，原本以為是虛擬及不會成功的服務，能夠實現，令我對政府工作效率有改觀。後來我更向屋企人及朋友分享這個預訂服務。我發覺身邊有很多朋友均不知道可以預訂書籍；政府應該多作宣傳，不然，公共服務未能善用，非常浪費。」

(編號 11/女/大專生)

「政府部門各自推出網上服務，市民於不同部門使用網上服務時，均需要在該服務上先開立個人帳戶，但很多時帳戶名稱不能重複，市民要攞盡腦汁來構想一個新名稱，及要記下很多帳戶名稱。部分帳戶名稱，由部門分配給市民，這些分配給市民的帳戶名稱，通常是由一堆無意義的數字或其他所組成，連同密碼，記錄非常不便，增添市民麻煩；結果，市民使用政府網上服務，一個人同時間會擁有很多身分名稱，市民自己也攞不清楚。我試過忘記了之前開設的帳戶名稱，結果用不到政府服務。」

(編號 24/男/在職)

「科技發達，政府的網上客戶服務應該用更高科技來提升服務質素。新生代都習慣用 texts(手機短訊)來發問，可以收到即時回應；現在更快捷的方法，是用 24 小時 Chatbot 機械人查詢互動服務，就連打短訊都省回，只需對住部手機發送語音信息，即時就得到對方回覆，簡單又直接；大部分的企業及商界，已推出這類服務，非常受顧客歡迎，政府這方面應緊貼商業世界。」

特區政府的公眾查詢服務，大部分仍停留在『聯絡我們』年代，要市民致電或發電郵查詢。致電查詢方面，市民要花上時間來選擇所需服務語言『廣東話按 1 字……』，之後亦要按一些鍵盤選項，才能有機會接駁給職員，通常我聽到這裡，已不耐煩了，寧願收線不查詢了。這過程很花時間，令我覺得累贅且效率低，查詢結果亦未必幫到市民。」

(編號 21/女/大專生)

「我對於其他企業/公司/商界所提供的 Chatbot 機械人查詢互動，很感興趣。市民作為消費者/買家，當提出一些常見問題並作出查詢時，商戶都會透過該類系統作即時回應，消費者/買家自然感到很實用，起碼即時能夠幫消費者/買家解決問題。政府的網上服務，要盡快推出這類即時互動查詢服務，緊貼商業世界。」

(編號 30/女/大專生)

「市民致電 1823 查詢，首先要聽段錄音，原來是叫市民揀所需語言服務，之後又要聽指示在幾項服務類別中自選一項，例如『查詢按 1 字……』，繼而聽另一段指示，要市民自行講出想尋找的部門名稱。這過程太慢太花時間。政府有太多部門，要所有查詢熱線由職員立刻接聽，很花人力物力。政府可考慮將網上原來已有的 FAQs(常見問題)變為 Chatbot，商業社會已經有很多例子。」

(編號 24/男/在職)

「我對訂場打波很有需求，但經常訂不到我需要預訂的時段。我試過致電給場館向職員查詢訂場事宜，但職員看似不理解網上訂場程序，亦不了解市民在網上訂場有機會遇上的問題。結果，當然未能解決我的問題。前線服務職員與網上服務很割裂。經過幾次訂場失敗，我決定不採用網上訂場方法，而是用傳統方面，預早幾天到場地親身訂場，即時付錢。」

政府網頁有很多資訊，但資訊全部擠上網頁，這給我的感覺是，政府好想告訴市民知道，當局已盡了責任將所有資料上載，而若市民需要任何資料，就請自行搜尋。我沒有興趣知道政府上載了甚麼資料，我所關心的，是可以在網頁內那位置找到我需要的資料。去到政府網站，用戶像在『尋寶』，要自己花時間挖掘所需的東西。政府應以用戶角度，透過網絡，協助市民以最快捷的方法找到資料，而非透過網絡展示政府資料。」

(編號 29/男/大專生)

「政府網頁顯示的資料太多，完全不能吸引我細看。市民上政府網頁，無非都是想搵需要的資料，而不是想了解政府。在文字密密麻麻的政府網頁中，搵資料仿如大海撈針，即在茫茫大海中各自尋找所需，要快而準地搵到資料，很看彩數。」

(編號 08/男/大專生)

### 5.1.3 逾九成受訪青年曾聽過「香港政府一站通」；逾四成受訪者表示會優先考慮使用其他搜尋器，以查找有關政府服務的資料。

「香港政府一站通」是政府網上資訊及公共服務的統一入口網站。調查結果顯示，在整體 600 多名受訪青年中，絕大部分(92.9%)表示有聽過該網站名稱。而表示在聽過之餘更在該服務基礎上開設個人帳戶者，佔約三成(30.7%)，而表示只聽過卻沒有開設個人帳戶者，佔六成二(62.2%)【表 5.8】。

此外，在整體受訪青年中，四成四(44.1%)表示，假如想知道有關特區政府服務的事項，他們會優先考慮使用搜尋器如 Google 等，佔列舉選項中最多；其次才是瀏覽有關部門的網頁，佔三成半(34.9%)。至於會優先考慮透過瀏覽「香港政府一站通」者，佔不足一成(7.9%)【表 5.9】。

表 5.8：你有沒有聽過香港政府一站通？

|             | 人數  | 百分比    |         |
|-------------|-----|--------|---------|
| 有，但沒有開設個人帳戶 | 403 | 62.2%  | } 92.9% |
| 有，並且開設個人帳戶  | 199 | 30.7%  |         |
| 沒有          | 31  | 4.8%   |         |
| 不知／難講       | 15  | 2.3%   |         |
| 合計          | 648 | 100.0% |         |

表 5.9：假如想知道有關特區政府服務的事項，你會優先考慮以下邊一個方法？(只選一項)

|                       | 人數         | 百分比           |
|-----------------------|------------|---------------|
| 使用搜尋器如 Google 等       | 286        | 44.1%         |
| 瀏覽有關部門網頁              | 226        | 34.9%         |
| 瀏覽香港政府一站通             | 51         | 7.9%          |
| 聯絡 1823 查詢            | 38         | 5.9%          |
| 使用政府有關流動應用程式          | 21         | 3.2%          |
| 於社交媒體提問(如 Facebook 等) | 14         | 2.2%          |
| 不知／難講                 | 11         | 1.7%          |
| 其他                    | 1          | 0.2%          |
| <b>合計</b>             | <b>648</b> | <b>100.0%</b> |

就使用「香港政府一站通」的體驗，有參與小組訪談的青年表示，他們使用該服務的主要原因，是為了申請學生資助計劃。申請者須先成功登記「我的政府一站通」，以便日後使用「學資處電子通—我的帳單」服務，收取繳款單及通知。有參與者表示，由於平時需要使用「香港政府一站通」的機會不多，如非為了申請上述計劃，相信亦不會使用「香港政府一站通」。

有參與者補充，當局就上述計劃在網上申請過程中設定了一些規定，例如申請者點擊「遞交」鍵並把上載的文件遞交到學資處後，上載功能便會終止，如有需要補充資料，申請者須連同隨文回條經郵遞或親身交到有關部門。此外，申請者須於申請結果通知書指定的日期或之前，親身或經授權人把所需文件遞交學資處，方會獲批貸款。有參與者表示，為了補交文件，他們需要多次安排時間親身到有關部門。

另有參與者提到他們在使用「香港政府一站通」時，遇到的一些不便或產生的觀感，包括網站未能協助用戶把查詢分流到相關部門，而是需要使用者自行前往個別部門的「聯絡我們」欄目進行查詢；認為該網站由上而下的色彩較強，以方便政府發放資訊為主，忽略了用戶的需求。此外，網站搜尋功能不夠精準，搜尋結果常出現較多不相關的資料，無助市民快速尋找所需資料。不少參與者更表示，搜尋政府資料時，他們寧願選用其他網絡搜尋器，例如 Google 等，認為搜尋結果快而合用，所需要的資料，通常能夠包含在搜尋結果開首部分中，讓市民快捷地根據所顯示的連結，前往相關網頁。

「我使用『香港政府一站通』服務，因為我需要申請專上課程學生資助計劃，規定我們在提出申請時，必須登記為成『我的政府一站通』用戶，亦要登記『學資處電子通—我的帳單』服務，才會獲批

貸款，日後政府就會透過『我的政府一站通』帳戶，給我繳款單及繳款通知。該網站內的其他服務，我甚少用到。

當局就上述計劃提供網上申請服務，但申請過程有很多不便，例如『網上遞交』功能只有一次，如要補交文件，不能再使用上載方式，而是必須連同隨文回條，親自或經郵遞交學資處。申請者於收到申請結果通知書後，須於指定的日期或之前，親身或經授權人把所需文件遞交學資處，方會獲批貸款，其他方法如郵寄或電郵遞交，均不可以。為了補交文件，我親身到過有關部門數次。」

(編號 02/男/研究生)

「『香港政府一站通』對我而言只是各部門網站的匯合點，其實我仍是要自行前往各部門網站搜尋所需資料，我何必要多此一舉上該網站，倒不如直接前往部門，可按少幾個 Click。

作為研究生，我經常要向不同部門查詢數據。我不能在『香港政府一站通』內一次過找齊各部門的電郵聯絡方法，而是需要逐一瀏覽各部門的聯絡方法，然後向所需部門獨立發電郵查詢。

『香港政府一站通』給我的觀感是，只有政府想出現在網站的資料，資料才有機會在該網站出現，服務設計由上而下的色彩較強，主要是方便政府發放資訊。市民上『香港政府一站通』網站，網站呈現的，是政府重點新聞，對我而言，這些資料不重要。我用該網站，是想在網站內能夠盡快搵到所需資料。」

(編號 01/男/研究生)

「雖然說是一站通，卻不是一站通形式讓市民處理各項公共事務。以搵資料為例，市民最終還是用 Google，不會在一站通找。一站通網站很難尋找所需資料，Google，Yahoo 快得多。」

(編號 03/男/研究生)

「用一站通搜尋政府資料，輸入關鍵字後，通常會彈出大量無謂結果，亂七八糟，未能幫到我快速找到我需要的資料。如果將搜尋結果做好分類，例如分部門、新聞稿、議會文件等會較好。」

(編號 13/女/大專生)

「搵政府資料時，用 Google 快很多，只要輸入關鍵字，通常在在第一版已能列出我需要的資料，搜尋結果亦清楚陳列鋪排，方便用

戶揀選。但在一站通網站，輸入相同的關鍵字，所顯示的是很多無關的結果，搜尋結果鋪排較混亂。」

(編號 28/男/在職)

## 5.2 對電子政府的理解和取態

### 5.2.1 近四成受訪者認為，電子政府要達致便民效果，最重要的準則是使用容易，毋須他人協助；其他準則亦包括省時及隨時隨地可用等。

調查顯示，不論有沒有使用政府電子服務，受訪青年對電子政府達致便民效果的條件，均存有相當訴求。近四成(39.4%)受訪者認為，最重要的準則是使用容易，用戶在使用過程毋須尋求他人協助；分別有兩成左右認為要節省時間(20.8%)或隨時隨地可以使用(19.9%)。近一成七(16.7%)則認為是整個服務能於網上完成，毋須線下配合【表 5.10】。

表 5.10：你認為電子政府服務要做到便民效果，最重要的準則是甚麼？  
(只選一項)

|                   | 人數  | 百分比    |
|-------------------|-----|--------|
| 使用容易，毋須尋求協助       | 255 | 39.4%  |
| 節省時間              | 135 | 20.8%  |
| 隨時隨地用得到           | 129 | 19.9%  |
| 整個服務能於線上完成，毋須線下配合 | 108 | 16.7%  |
| 沒有特別準則            | 8   | 1.2%   |
| 不知／難講             | 9   | 1.4%   |
| 其他                | 4   | 0.6%   |
| 合計                | 648 | 100.0% |

### 5.2.2 聚焦小組訪談青年重視電子政府服務用戶自助效果；認為電子政府需提升使用成功的機會，以持續鼓勵及吸引市民使用。

參與小組訪談的青年亦有談及他們心目中電子政府便民準則的看法。有參與者表示，使用網上服務難免會遇到不明白的地方，但最重要是網站能夠提供清晰指引，使用戶能夠自行解決問題而毋須尋求別人幫忙；惟在實際體驗中，有參與者曾因遇到困難而需要尋求朋友協助，才能順利使用相關網上服務，令他們特別關注政府網上服務需達到用戶主導、用戶自助的重要性。

另有參與者表示，電子政府的對象是普羅大眾，而便民的電子政府服務，需照顧平時不多使用網絡的市民，增加他們在最初幾次成功使用的機會，以提升他們轉向及繼續使用網上服務的動力，不然，使用失敗的體驗，會容易令市民對電子政府服務產生抗拒，久而久之，網上公共服務只會傾向服務一群習慣使用網絡的市民。

「使用網上服務遇有不明白地方，是在所難免，但最重要是網站能提供清楚指引，能夠協助用戶即時自行決解問題，即是 *user oriented and user self-served* (用家主導和用戶自助)。最近一次使用網上報稅，但看網頁指引，看不明白，亦不明白該輸入甚麼資料才可以往下一步。結果我致電給朋友問，幸好朋友有經驗，給我講解如何使用。」

(編號 23/男/在職)

「政府網上服務如能做到方便好用，其實是可以促進公共資源的公平和有效運用。例如訂場服務，我曾經多次在網上訂場，當我將所需資料輸入妥當，就連信用卡付款資料都填妥，但當按確定按鍵後，才獲通知所揀選的場地剛已被另一位市民所訂。在這情況下，我之前所輸入的資料作廢，需要重新再做一次訂場手續。這是很令人沮喪的體驗。經過多次訂場失敗，自然不再想用，惡性循環下，對使用網上服務會抗拒。結果，成功使用服務的人士，會繼續使用，而失敗的人士，則繼續抗拒使用；網上公共服務最後成為只服務一部分市民。如首幾次使用政府網上服務體驗不佳時，很容易令人對政府網上服務失去興趣或動力，對公共資源來說是一種浪費。」

(編號 29/男/大專生)

### 5.3 電子政府對個人與政府關係影響的評估

#### 5.3.1 分別有近三成六及一成八受訪青年認為，有效的政府電子服務，有助增加他們與政府的接觸，或增加對政府的信任度。

就電子政府對官民關係的影響，調查經參考外地相關研究後，揀選其中部分，了解受訪青年如何評估電子政府對他們與政府之間關係影響。結果顯示，合共接近三成六(35.7%)受訪青年對「政府有效的電子服務，有助增加你與政府的接觸」的說法，表示頗同意(28.1%)或非常同意(7.6%)；對此說法認同程度表示一般者，佔四成六(46.1%)。表示頗不同

意(12.5%)或非常不同意(3.2%)者，合共佔約一成六(15.7%)【表 5.11】。

信任度方面，合共接近一成八(17.9%)受訪青年對「政府有效的電子服務，有助增加你對政府的信任度」的說法，表示頗同意(14.8%)或非常同意(3.1%)；對此說法認同程度表示一般者，佔五成二(51.9%)。表示頗不同意(16.7%)或非常不同意(10.3%)者，合共佔兩成七(27.0%)【表 5.11】。

表 5.11：請問你是否同意以下的說法？  
“政府有效的電子服務，有助增加。。。。。”

|          | 同意           |       |       | 不同意          |       |       | 合計            |
|----------|--------------|-------|-------|--------------|-------|-------|---------------|
|          | 非常同意         | 頗同意   | 一般    | 頗不同意         | 非常不同意 | 不知／難講 |               |
|          | <b>231</b>   |       |       | <b>102</b>   |       |       |               |
|          | <b>35.7%</b> |       |       | <b>15.7%</b> |       |       |               |
| 你與政府的接觸  | 49           | 182   | 299   | 81           | 21    | 16    | <b>648</b>    |
|          | 7.6%         | 28.1% | 46.1% | 12.5%        | 3.2%  | 2.5%  | <b>100.0%</b> |
|          | <b>116</b>   |       |       | <b>175</b>   |       |       |               |
|          | <b>17.9%</b> |       |       | <b>27.0%</b> |       |       |               |
| 你對政府的信任度 | 20           | 96    | 336   | 108          | 67    | 21    | <b>648</b>    |
|          | 3.1%         | 14.8% | 51.9% | 16.7%        | 10.3% | 3.2%  | <b>100.0%</b> |

### 5.3.2 聚焦小組訪談青年認為，政府有責任推動電子政府，認為電子政府能增加政府工作的效率及透明度，有利提升政府在市民心目中的形象。

就電子政府及個人與政府之間的關係，參與聚焦小組訪談的青年主要有兩個看法。有參與者表示，隨著各地發展所趨，政府有責任推動電子政府發展，視之為一個追求進步、與時並進政府應做的份內事。此外，電子政府為政府提供方便快捷資訊及服務傳遞途徑，滿足現時市民對實時資訊的需求，同時凸顯政府工作的效率及透明度，有利增加政府在市民心目中的形象。

然而，有參與者認為特區政府近年的電子政府發展步伐較慢，加上市民非專業人士，他們不知道該如何就此作出監察，期望政府憑其責任感，做好電子政府工作。

另有參與者表示，特區政府在網絡互動和溝通方面，表現未如理想，認為當局應開拓更多網上意見收集渠道，一方面有利於形象建立，另一方面可鼓勵民間新意念的產生。

「雖然電子政府表面上與政府威信直接關係不明顯，但電子政府是社會發展大勢所趨，不論是否為了管治威信，發展電子政府是任何一個追求進步的政府應做的事情。

政府做好電子公共服務，對其形象有正面影響；現時不同階層市民也使用電子科技，政府做好電子服務也是適應潮流，讓市民生活更方便，反映政府願意與時並進，亦反映政府重視市民生活質素。如果因循傳統方法，市民會感覺政府脫節。

倘若政府能夠透過網絡提供方便有效的公共服務供市民使用，這會增加市民對政府工作效率和表現的讚賞，起碼減少不滿或批評；政府應繼續推動電子政府工作，從而有望提升市民對政府的觀感。

特區政府電子公共服務近年給我的感覺是『講多過做』，近年政府電子服務發展效率看似慢了下來。但市民非專業，不懂得如何監察政府在這方面的進度。我們只知道，作為用家，感受到政府在這方面及不上商業公司。推動電子政府是政府本份，我期望政府能夠憑著責任心，做好電子政府工作。」

(編號 06/女/在職)

「向市民提供便捷、有質素的電子公共服務，是政府應有的責任，是份內事。市民對政府的觀感，受限於很多因素，電子政府服務是其中一項，主要在效率、透明度、方便及互動層面影響我對政府的評價。但我不認為特區政府在網絡互動方面做得理想，政府需要加強網上意見諮詢工作，帶動互動和溝通，就算有反對聲音，起碼也提供了方便直接的官方渠道，給市民表達意見，是形象建立；當中說不定有一些新意念產生，對政府及社會都有好處。」

(編號 07/男/大專生)

「我最欣賞天文台公共資訊服務，部門提供大量實時資料，不用依賴傳統媒體如報章、電台每隔一段時間才可以知道天氣的最新情況，感到服務十分貼近我的生活，亦感到政府是時刻關注市民的需要。政府其他部門應進一步朝向實時資訊公布，與市民生活緊貼一起，有助改善市民對政府的觀感。

網絡社交平台很多，新媒體應用技術亦愈來愈多樣化，新生代作為網絡重要用戶，政府如能加以善用及掌握，有助拉近政府與青年的距離和促進溝通，會令我們覺得政府有誠意交流，這是重要

的公關技巧，令人倍感親切。特區政府在這方面仍有很大空間需要改善。」

(編號 08/男/大專學生)

「電子政府提供政府和市民溝通的渠道，尤其是青年人，如能善用，在一定程度上能改善市民對政府的印象。」

(編號 09/女/大專生)

## **5.4 認為有助於改善特區電子政府服務的方法**

### **5.4.1 分別有逾七受訪青年認為，讓市民清楚知道有甚麼電子服務可供選用，或進一步開放數據供市民使用，對改善香港特區的電子政府服務有幫助。**

就如何改善特區政府的電子服務，調查亦參考了相關研究，綜合列舉數項建議，以了解受訪青年對相關建議的看法。

結果顯示，逾七成半(77.2%)受訪青年認為，讓市民清楚知道有甚麼電子服務可供選用，對改善特區政府的電子政府服務頗有幫助(57.6%)或非常有幫助(19.9%)；認為幫助程度屬一般者，佔兩成(20.4%)。逾七成(71.7%)受訪青年亦認為，進一步開放數據供市民使用，對改善特區政府的電子服務頗有幫助(46.1%)或非常有幫助(25.6%)；認為幫助程度屬一般者，佔約兩成二(21.5%)。

就服務水平與商業機構所提供者看齊，六成半(65.3%)受訪青年認為這舉措對改善特區政府的電子政府服務頗有幫助(41.7%)或非常有幫助(23.6%)；認為幫助程度屬一般者，佔約兩成七(27.6%)。至於認為讓市民有份參與，例如提出意見等，對改善特區政府的電子服務頗有幫助(46.3%)或非常有幫助(15.1%)者，合共亦佔逾六成(61.4%)；認為幫助程度屬一般者，佔三成(30.2%)【表 5.12】。

展望未來，接近三成二(31.7%)受訪青年對香港社會能夠發展成為智慧城市表示頗沒有信心(21.5%)或非常沒有信心(10.2%)，百分比較表示頗有信心(13.6%)或非常有信心(1.9%)者合共所佔的約一成六(15.5%)，多出約一倍。四成七(47.2%)則表示信心一般【表 5.13】。

表 5.12：如要改善特區政府的電子服務，你認為以下幾項舉措的幫助程度有多少？

|                  | 有幫助                        |              |              | 沒有幫助                     |            |            | 合計                          |
|------------------|----------------------------|--------------|--------------|--------------------------|------------|------------|-----------------------------|
|                  | 非常有幫助                      | 頗有幫助         | 一般           | 頗沒有幫助                    | 非常沒有幫助     | 不知／難講      |                             |
|                  | <b>500</b><br><b>77.2%</b> |              |              | <b>12</b><br><b>1.9%</b> |            |            |                             |
| 讓市民知道有甚麼電子服務可供選用 | 127<br>19.6%               | 373<br>57.6% | 132<br>20.4% | 7<br>1.1%                | 5<br>0.8%  | 4<br>0.6%  | <b>648</b><br><b>100.0%</b> |
|                  | <b>465</b><br><b>71.7%</b> |              |              | <b>33</b><br><b>5.1%</b> |            |            |                             |
| 進一步開放數據供市民使用     | 166<br>25.6%               | 299<br>46.1% | 139<br>21.5% | 27<br>4.2%               | 6<br>0.9%  | 11<br>1.7% | <b>648</b><br><b>100.0%</b> |
|                  | <b>423</b><br><b>65.3%</b> |              |              | <b>36</b><br><b>5.5%</b> |            |            |                             |
| 服務水平與商業機構所提供的看齊  | 153<br>23.6%               | 270<br>41.7% | 179<br>27.6% | 30<br>4.6%               | 6<br>0.9%  | 11<br>1.5% | <b>648</b><br><b>100.0%</b> |
|                  | <b>398</b><br><b>61.4%</b> |              |              | <b>45</b><br><b>7.0%</b> |            |            |                             |
| 讓市民有份參與，例如提出意見等  | 98<br>15.1%                | 300<br>46.3% | 196<br>30.2% | 31<br>4.8%               | 14<br>2.2% | 9<br>1.4%  | <b>648</b><br><b>100.0%</b> |

表 5.13：你對香港社會五年內發展成智慧城市的信心有多少？

|        | 人數         | 百分比           |       |
|--------|------------|---------------|-------|
| 非常有信心  | 12         | 1.9%          | 15.5% |
| 頗有信心   | 88         | 13.6%         |       |
| 一般     | 306        | 47.2%         | 31.7% |
| 頗沒有信心  | 139        | 21.5%         |       |
| 非常沒有信心 | 66         | 10.2%         |       |
| 不知／難講  | 37         | 5.7%          |       |
| 合計     | <b>648</b> | <b>100.0%</b> |       |

**5.4.2 聚焦小組訪談青年表示，期望可以就電子政府發展提供意見；認為當局應持續掌握市民有關方面的需求，並主動作出改善，帶給市民信心，同時加強部門之間的統籌和宣傳，促進公共服務水平，使市民更能掌握有關服務內容。**

就如何改善特區政府的電子政府，有參與小組訪談的青年對當局電子政府服務由上而下的觀感較重，認為電子政府服務的核心是用戶，不然，任何更高技術和更完美設計的公共服務，也只是一項停留於虛擬世界的想像；認為特區政府需持續掌握市民對電子服務的需要。有參與者

更表示，作為用戶，他們願意就其有關方面的體驗提供意見。

另有參與者有感特區政府近年電子政府發展緩慢，認為當局需採進取態度，主動參考坊間大企業在營運網站及網上服務的方式，建立政府主動進取的形象，增加市民信心。

此外，有參與者對特區政府電子服務工作統籌架構表示不清楚，認為有需要加強各部統籌，予外界一個統領清晰的形象，促進各部門電子公共服務的水平。有參與者亦提到，當局需加強宣傳，一方面讓外界知道有甚麼電子政府服務可供選用，另方面藉此向公眾簡單介紹如何有效使用相關服務。

「政府由上而下去想像市民需要什麼網上服務，傾向行政主導，以部門或政府需要優先，較少體會用戶的需要。政府在這方面工作給我的最大感覺是，『有做就當完成』，即是以為提供了相關服務，就視作完成責任。但『有做不等如好用』，『有做不等如市民會用』。作為用戶，我樂意將我的實際體驗反映給當局，視之為一種意見參與。政府需要持續掌握用戶對電子公共服務的需求，亦要了解市民在使用當中遇到甚麼困難，從而作出針對改善。

我不清楚特區政府電子政府工作由那個部門負責。電子政府服務涉及各部門，應該由一個賦予足夠權力的單位或機構統領電子政府，足以獨立統籌各政策局和部門電子政府工作，一方面建立清晰的形象，另方面促進整體政府這方面的服務水平。」

(編號 01/男/研究生)

「政府處事作風喜歡由上而下，認為政府的想法最符合社會需要。但電子政府服務最重要的是『用戶體驗』，若用戶不喜歡使用，更高技術和更完美的服務，也是停留在虛擬世界中。特區政府較少掌握市民這方面的意見。

政府說可以在網上發表對施政報告或財政預算案的意見，但我從來不覺得政府會採納市民網上意見，主要原因是我感覺到政府對網上意見存有敵意。所以不會在網上留言給政府。政府需要釋出善意，給市民相信政府對網上意見採開放態度；這需要一段很長時間的努力，非短期內可以做到。」

(編號 02/男/研究生)

「我用得最多是圖書館 apps，查書和續借服務，又可以透過 e-payment 交罰款，算是方便易用。但其他政府 apps 就不清楚了。我不知道政府有什麼 apps，都是靠朋友告知，政府要加強宣傳，否則，apps 使用量低，很浪費公共資源，市民亦錯過使用這些公共服務的機會。」

(編號 05/女/在職)

「青年人習慣睇 YouTube，政府可考慮找網絡紅人拍 YouTube 廣告，引起大家注意當局有提供甚麼電子公共服務。」

(編號 14/男/大專生)

「政府可考慮在地鐵、人流多的交通匯合點或社交網站賣廣告，講出電子政府服務重點，要讓更多市民知道有這些服務。」

(編號 15/女/大專生)

「政府有個別 apps 花了很多公帑製作但下載量極低。部門需要主動做宣傳，否則沒有人使用。政府可考慮搵商業公司做推廣，例如仿照商界擺街站，提供優惠以吸引市民使用政府 apps。政府與其自己花錢賣廣告做宣傳，不如將那筆錢外判給商業公司，他們會『跑數』，且比政府懂得『跑數』。」

(編號 26/男/在職)

「政府很被動，即使網站會收集意見，相信市民不會主要走上網填答。所以政府要有洞察力，主動檢視不足，參考大企業營運網站的方式。電子政府必須與時並進，市民期望政府是領導者，政府要營造主動進步的形象，增加市民信心。」

(編號 28/男/在職)

## 小結

綜合研究的青年網上意見調查及聚焦小組訪談結果，受訪青年重視電子政府服務簡單易用及便捷的效果，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；他們亦對改善電子政府服務，抱有期望。有參與聚焦小組訪談的青年亦提到，電子政府為政府提供方便快捷資訊及公共服務途徑，有利促進政府工作效率及透明度，政府在市民心目中的觀感及形象，亦有機會藉此提升。

使用情況方面，逾七成(71.1%)受訪青年曾使用電子政府服務，當中以使用資料搜尋、查詢、預約申請、求職與招聘及圖書館服務較多。整體有近四成七(46.8%)對電子政府服務感滿意；四成六(45.8%)認為一般。

在參與小組訪談的青年中，有人曾因使用政府電子服務有良好體驗而主動向別人推介相關服務，亦因此改善對政府的印象。不過，亦有參與者提到一些他們不滿意之處，例如網上服務帳戶名稱不一、客戶支援不足，以及搜尋政府資訊不易等問題。另有參與者關注到市民可如何監察政府在有關方面的表現。

展望將來，分別有逾七成受訪青年認為，讓市民清楚知道有甚麼電子服務可供選用(77.2%)，或進一步開放數據供市民使用(71.7%)，有助改善政府的電子服務。另分別有逾六成認為，提升政府相關服務至商業機構水平(65.3%)，或讓市民透過提供意見等形式，參與電子政府服務設計(61.4%)，對改善現況有幫助。

參與小組訪談的青年亦認為，電子政府的核心對象是用戶，當局應持續掌握市民對電子政府服務的需求，並加強推廣，讓市民了解政府相關服務的最新發展。

另一方面，青年對香港發展成智慧城市，缺乏信心者較有信心者比例多近一倍。

## 第六章 討論及建議

本章綜合文獻參考、648 名 18-34 歲青年網上意見調查數據、30 名青年聚焦小組訪談，以及 4 位專家與學者的訪問資料，作出整理及分析，歸納值得討論的要點，闡述如後。

### 討 論

#### **1. 有效的電子政府服務，對官民均有裨益。香港具備良好資訊科技基建，市民對電子科技並不陌生；但有關發展全球均面對挑戰，特區政府應以更大決心，進一步發揮電子政府功能。**

科技發展日新月異，為政府資訊及公共服務提供便捷的渠道，促進市民與政府之間的事務往來。從世界各地經驗，有效的政府電子服務，有助建立市民對政府的良好觀感和信任。因此，各地均重視發展電子政府，由初期的基本設施建設，至其後提供各類網上服務；個別政府的網上服務數量更數以千計。近年，新興技術廣泛應用，公共服務電子化的好處，能得到進一步發揮機會，改善市民生活質素。

是項研究顯示，在 648 名 18-34 歲接受網上意見調查的青年中，三成六(35.7%)認為有效的電子政府服務，能增加他們與政府的接觸；在 30 名參與聚焦小組訪談青年中，有參與者認為，公共服務電子化有助提升政府的工作效率及施政透明度，有利政府建立正面形象。

特區政府公共服務電子化計劃推行多年，相關基建設施穩建，在早期多項國際調查中，表現得到肯定。本港互聯網覆蓋率和智能手機擁有率高，市民亦習慣使用電子產品；這些均有利電子政府服務進一步發展。

不過，近年電子政府的發展面對不少挑戰。是項研究受訪專家及學者認為，科技發展之快與政府運作程序需時，當中出現明顯差距，公共電子服務容易滯後；而投身科技創造或科研發展，仍未成社會主流。香港在一項有關電子政府的國際調查排名中，近年一直只處於中游位置，與早期躋身前十名的成績，有顯著差距。

正如聯合國的相關報告指出，「市民」是電子政府的核心對象。電子政府的主要目標，在於提供更便捷和有效回應市民需求的公共服務，拉近公眾與政府之間的關係，以及提供市民參與決策的機會。特區政府應

把握香港社會具備的優勢，以更大的決心，在公共服務電子化高速公路上，正視和克服種種困難，一方面發揮電子政府的功能，另一方面持續提供優質電子服務，藉此維持政府良好管治。

## **2. 電子政府連繫各部門，亦屬全政府的持續項目；一個主動、積極及有影響力的統領架構，對有效推動政府內部無縫公共服務電子化，必不可少。**

市民對公共服務需求不斷提升，政府涉獵的範疇亦愈來愈廣闊，跨部門無縫協作的電子服務是發展大勢所趨。一個積極、主動、具備清晰權責及有影響力的統領架構，從確立願景目標、策略規劃、人力資源及推廣宣傳等方面作出監察和承擔，對推動全政府發展電子政府，不可或缺。

美國政府早年一份報告提到，維繫領導者對電子政府工作的承諾，確保向市民提供整合無縫的電子服務等，是未來電子政府發展的重要關鍵。新加坡及英國等政府，負責電子政府的部門，其工作直接向總理或內閣等最高層匯報；個別專責部門更積極透過各種新興科技，與外界保持互動，增加公眾對使用電子服務的認知、興趣和動力。

在香港，特區政府於 2004 年分別成立政府資訊科技總監辦公室(OGCIO)及電子政府督導委員會，前者隸屬決策局之下，其中職責為推動電子政府的發展及向各局／部門提供技術支援；後者由財政司司長擔任主席，負責審批電子政府計劃的策略方針等。審計署 2009 年的有關報告認為，OGCIO 應執行領導工作，亦需要定期召開電子政府督導委員會會議，以討論工作進展，並獲取所需的策略指引和支援。是項研究曾就此向有關部門查詢督導委員會近年成員組成及舉行會議次數概況，惟截至本報告發表前，有關查詢尚未得到回覆。

是項研究顯示，三成(30.1%)受訪青年對政府電子服務部門之間連結不足，感到不滿意，另有逾七成半(77.2%)認為，讓市民清楚知道有甚麼項目可供選用，有助改善政府電子服務；有參與小組訪談青年表示，不清楚當局有關方面的統籌情況。

一個賦予足夠職權的統領部門，對有效發展全政府電子服務，從而確立清晰目標、策略、人力及推廣規劃等，必不可少；這亦有助提升統籌工作的透明度，市民亦較容易掌握政府有關方面整體運作。就如何強化

特區政府電子服務的統籌和協調，以致更能有力度統領和發展電子政府，值得當局深思。

**3. 電子政府服務核心對象是用戶，即全體市民。世界各地政府均應用各項嶄新科技，掌握使用者有關方面的期望與需求。從績效評估及服務設計方面，特區政府應加強用戶體驗元素，一方面促進公眾監察，另方面協助當局提供更精準到位的電子服務。**

多個國際組織就各地電子政府發展進行的研究，均強調用戶為核心對象。政府需扭轉過往公共服務慣常以部門需要優先的思維，因為建基於用戶為本、符合社會需求的電子服務，是持續發展電子政府其中最大的理據。

隨著各項基礎設施相繼完成，近年世界各地政府電子服務發展的重點，轉向用戶體驗 (User Experience)，並應用嶄新科技及透過各種形式，掌握使用者的意見和需求，務求服務能帶給使用者良好的體驗。南韓近年所推動的相關計劃，重點以透過便捷的新興技術，實現用戶開心愉快的公共服務使用旅程。新加坡政府成立了一個設計實驗室，以用戶研究及用戶體驗的角度，就各部門的數碼服務提供新思考模式和顧問建議；當地政府多年來亦持續就公眾使用公共電子服務的期望和觀感進行調查。英國政府近年制訂相關主要績效指標，要求部門就各項數碼服務的表現，以網上儀表版形式，定期作出匯報。

是項研究就特區政府 57 個部門進行查詢的結果顯示，目前只有 7 個部門設有網站用戶體驗意見調查。

此外，有參與小組訪談的青年坦言，由於缺乏專業知識，他們不懂得如何監察政府相關服務。而就電子政府工作績效衡量，是項研究從有關部門回覆查詢的資料顯示，當局主要量度項目是否能按財政預算完成、符合協定規格及依期完成等指標，以確保政府的投資能符合成本效益及達致預期目標；反映當局有關方面偏重成本效益表現，容易忽略市民第一身的良好觀感和體驗。

從用戶為本角度，特區政府應開拓有效反映公共電子服務表現的指標和途徑，一方面協助公眾監察，另方面可讓當局更能有效掌握用戶需求，為改善服務提供參考。

**4. 青年處身 e 世代，他們使用電子政府服務特別重視快捷和互動；青年作為未來電子政府服務的主要用家，特區政府應多加關注其意見。**

**首次，逾七成受訪青年使用電子政府服務，但對特區政府有關服務評價不高。**

研究顯示，逾七成(71.1%)受訪青年在受訪前 12 個月曾使用政府電子服務。不過，逾四成(44.1%)表示，他們在尋找政府服務資訊時，會優先考慮使用其他搜尋器。有參與小組訪談的青年形容，透過政府網頁尋找資訊，情況如同大海撈針及「尋寶」，寧願選用其他網絡搜尋器。

此外，有小組訪談參與者表示，他們欣賞當局在個別服務上，能夠提供實時、快捷的資訊。然而，他們對當局目前網上客戶服務大部分仍停留在電話或電郵的安排感到不滿，認為情況落後於企業或私營機構已採用的網上自動查詢服務。

整體而言，近四成七(46.8%)受訪青年滿意特區政府電子服務，另有近四成六(45.8%)表示一般。參考當局數年前的一項數據，近七成(69.5%)市民對使用政府網上服務滿意度感到「非常好」或「好」。而參考新加坡政府近年一項調查顯示，高達 95%市民者對政府電子服務感到滿意；特區政府仍有很大改善空間。

青年身處 e 世代，網絡及流動技術等應用，已成為他們生活部分。他們對觸手可及的電子服務，理應有一定訴求。然而，是項研究發現，仍有相當比例青年在過去一段時間沒有使用政府電子服務；受訪青年對政府相關服務的滿意度評價亦不算突出。

**其次，受訪青年對改善電子政府服務抱有期望。**

研究顯示，分別有逾六成受訪青年認為，提升政府電子服務至商業機構水平(65.3%)，或讓市民透過提供意見等形式，參與電子政府服務設計(61.4%)，對改善現況有幫助。另有近四成(39.4%)認為電子政府服務最重要準則是簡單易用。

青年是未來電子政府服務的主要用家。是次研究發現，他們參與意見提供的意願甚高，對政府電子服務水平能夠與商業機構者看齊，亦存有相當期望。特區政府應主動參考商界企業最新服務發展和技術，並與

本港及海外有關機構保持緊密聯繫，一方面擴闊當局思維和視野，另一方面促進公共服務與時並進，藉此吸引及鼓勵更多市民和青年使用電子服務。

**5. 政府開放數據，有助激發民間創意，共同應對複雜多變的社會問題。  
惟特區政府開放數據表現欠積極，受訪青年對香港發展成智慧城市的信心亦不大；當局應採取主動，促進建設數據共享的文化氛圍，實踐智慧城市以數據為導向的真義。**

隨著互聯網與信息及通訊技術廣泛應用於公共服務，政府所積累的數據激增。當前各地政府面對的問題，並非數據不夠問題，而是如何有效開放數據，從而讓民間再運用，發揮公眾的創意，就數據進行更有系統的分析。這對現今人們置身複雜多變的社會中，於預測未來及作出規劃等方面，具有相當意義；官、商、民及社會各階層均能受惠。

現時全球各地政府都建立網上平台，以上載、提供及開放政府數據，並透過各種方法，鼓勵公私營機構盡量把所得數據共享。不過，在開放數據過程中，各地政府亦面對連串挑戰，例如法律框架、政策與原則、數據保護以及私隱與網絡安全等。為解決問題，各地政府努力尋求良方，冀在數據開放與相關問題上，取得平衡。

香港在全球開放資料指數排名方面，近年一直落後於鄰近地區。有接受是項研究訪問的學者及專家認為，特區政府在推動公私營機構開放數據方面，表現不夠積極。而據本研究所得資料，目前特區政府「資料一線通」所載有來自公私營機構編製的開放數據項目，僅佔總數據集的 3.5%。

此外，逾七成(71.7%)受訪青年認為，若當局能進一步開放數據，有助改善特區政府的電子服務。不過，表示沒有信心香港未來五年內能夠發展成智慧城市受訪者所佔的比例(31.7%)，明顯高於表示有信心者(15.5%)。

發展智慧城市是特區現屆政府施政重點；開放數據，是建設智慧城市的基礎。特區政府要建設智慧城市，從數據開放角度，仍有一段距離。當局應積極營造有利建設數據共享的文化氛圍，鼓勵社會各界，包括政府當局、企業、商界及民間機構等進一步開放數據，發揮民間智慧，促進公共服務更便民的效用，同時就改善社會問題提供參考。

開放數據無可避免會涉及私隱、安全及公平等問題，有賴社會各界攜手解決，尋求共識。在雙贏的考慮下，就能力所及之處，各界若能主動踏出一步，開放與市民生活息息相關的數據，促進數據共享，相信有利香港社會實踐智慧城市以數據為導向的真義。

**6. 科技日新月異，有系統及全面的人力資源規劃和培訓，提升政府部門掌握新興科技能力，並運用於公共服務中，往往事半功倍。特區政府應積極加強公務員資訊科技的培訓規劃和發展。**

科技發展一日千里，政府部門對科技掌握能力及相關系統配套的水平，對電子公共服務的質素和進度，有一定影響。因應資訊科技發展大環境，近年各地不少政府就科技發展的人力需求，定期進行評估和規劃，並為公務員提供相關培訓，培育他們將資訊科技應用於公共服務的能力，以應對未來需要，確保公共服務追上世界趨勢。

環顧各地政府，均作出相應行動。新加坡政府透過公共服務學院，加強公務員於公共服務中應用科技、數據挖掘，以及設計思考流程等方面能力的培訓，同時與大學合作，於 2022 年前培訓 10,000 名公務員應用數據科學的能力。英國政府近年展開相關培訓部署，包括實施科技教育改革、與僱主合作，共同制訂所需數碼技術人才的標準，以及透過國家數碼技能學院，培訓 5,000 名能夠從事數碼職業的專才，以應對 2022 年需要約 120 萬名具備新興數碼技能工作崗位的人力預測需求。

香港公務員隊伍表現的評價向來不俗。目前，OGCIO、公務員培訓處及各部門均有提供資訊科技相關的培訓。然而，科技高速發展，要有效地運用新興技術到公共服務中，對龐大的公務員體系來說，並非容易。

現屆特區政府提出設立一所全新的公務員學院，加強公務員在創新及科技應用等範疇的培訓。特區政府應把握契機，就政府未來發展高質素公共電子服務所需要的人力資源，作全面評估、規劃和發展，包括為公務員提供有關方面的裝備。與此同時，當局應善用現有資源，加強公務員創新及資訊科技的知識與應用能力。

## 建 議

基於上述研究結果及討論要點，可見電子政府提供便捷的渠道，促進市民與政府進行事務往來；有效的電子政府服務，能提升政府的工作表現，建立市民對政府的信任和正面印象，有助政府維持良好管治，以及改善市民的生活質素。循有利於改善政府電子服務，以及釋放電子政府潛在能量的方向，我們建議：

### **1. 確立電子政府的高層次統領架構，促進全政府角度的電子服務發展。**

科技發展持續高速向前，電子政府涉及各政策局和部門，一個積極、主動及具影響力的高層統領架構，有助推動全政府電子公共服務。

鑒於政府資訊科技總監辦公室與各部門之間沒有從屬關係，要有效推動部門之間的協作，並不容易。外界對於財政司長領導的電子政府督導委員會近年運作，所知亦不多。

研究建議當局設立明確的高層統領架構，全面推動特區的電子政府工作。例如檢視現有部門的相關主要工作，從而就電子政府的願景目標、策略規劃、人力資源及推廣宣傳等，作出清晰承擔及展現領導力和執行力，帶領全政府發展電子公共服務，同時增加工作的透明度。

另一方面，行政長官主持的「創新及科技督導委員會」已成立，負責督導創科發展及智慧城市項目。電子政府與智慧城市建設息息相關；研究亦建議將電子政府督導委員會納入為上述委員會的專責工作小組，減低職能重疊機會，就特區推動電子政府發展，進一步確立清晰的統領架構。

### **2. 增設用戶為本的電子服務表現衡量指標，加強公眾監察。**

公眾對政府服務的訴求不斷提升，就如何有效監察政府的電子服務，愈來愈受關注。有外地政府將數碼服務績效表現納入為政府服務標準原則之內；電子政府服務核心對象是市民，主要績效指標應涵蓋能夠具體反映使用者的觀感和體驗。

就目前特區電子政府工作績效衡量，本研究從有關部門回覆得悉，當局主要考量項目能否按財政預算完成、符合協定規格及依期完成等指標；反映當局偏重關注成本效益表現，容易忽略市民的良好觀感和體驗。

參考外地經驗，研究建議當局增設用戶為本的電子服務表現績效指標，當中應包括三項基本範疇：數碼接受度率(**Digital Take-up**)、完成率(**Completion Rate**)及使用者滿意度(**User Satisfaction**)，並定期透過網上平台作出匯報，以便公眾進行監察；這亦可視為政府重視問責精神的表現。

### 3. 定期進行資料收集，掌握公眾對電子政府服務的需求。

政府作為公共服務主要提供者，需準確掌握公眾對電子服務的訴求，避免服務落後於社會需要。

目前效率促進辦公室每年就用戶對政府提供服務的滿意度進行調查，但當中未能分拆市民對政府電子服務滿意度的獨立結果，供公眾知悉。此外，雖然部分部門就其網站服務設立用戶意見調查，但情況並不普遍。而是項研究反映受訪青年參與意願高，他們認為讓市民有份參與，例如提出意見等，會有助改善政府電子服務。

參考外地經驗，研究建議當局定期進行公眾對電子政府服務需求的資料收集，包括意見調查及使用者體驗研究等，從而強化用戶體驗元素(**User Experience**)，將收集資料進行整合和分析，作為改善服務和了解用戶需求的根據。

青年滿有創意，他們應用資訊科技能力水平亦較高；他們更是未來電子政府服務的主要用家。研究亦建議當局提供機會，邀請投入初創企業的青年，就電子政府服務進行意見交流，一方面發揮青年創意，對公共服務發展帶來新的意念點子，另方面開拓青年參與機會，增加他們使用電子政府服務的體驗。

**4. 善用新興科技，增設聊天機械人網上客戶服務，隨時隨地解答市民查詢。**

科技為人類生活帶來便捷；現今生活節奏急速，市民期待科技能更快、更有效率地解決生活上各種問題。在商界企業運作中，以聊天機械人(**Chatbot**)形式提供的全天候客戶查詢服務，將是未來趨勢。

是次研究反映，特區政府目前提供的電話或電郵等查詢服務，未能滿足使用者需求，有需要在傳統方式以外，推出更先進和便捷的客戶服務。

參考企業及外地政府經驗，研究建議當局增設聊天機械人網上客戶服務，透過自動系統即時回應市民查詢。此舉有助減省市民查詢的等候時間，亦能加強服務即時處理和解決問題。尤其對 e 世代而言，即時及用戶自助的網上客服，將更為吸引。

**5. 加強公務員應用新興科技的培訓，持續為公共服務電子化注入新動力。**

市民大眾對公共服務的需要和期望不斷轉變，而科技創新為服務改革締造良機。各地政府已把握機會，就人力需求定期進行評估和規劃，同時為公務員所需掌握的科技能力和技術，提供最新、最適切的培訓，協助他們在智能時代中，持續提供優質的公共服務，並為未來需要作好準備。

特區政府提出設立一所全新的公務員學院，加強公務員在創新及科技應用等範疇的培訓。研究建議特區政府透過該學院，就政府未來發展高質素電子服務所需要的人力資源，作全面評估、規劃和培育，並加強與其他機構，例如企業、院校及民間機構等的聯繫和合作。

研究亦建議特區政府加強公務員掌握新興科技的訓練，內容涵蓋技術、知識及思維等範疇，例如數據科學、數據分析與應用、用戶體驗研究及設計思考流程等，提升公務員在科技時代主導創新的信心及能力，為公共服務的持續發展注入新元素。

## 參考資料

- 工商及科技局。2003。CB(1)2214/02-03(03)號文件。「有關發展電子政府的最新進展」。<http://www.legco.gov.hk/yr02-03/chinese/panels/itb/papers/itb0721cb1-2214-3c.pdf>
- 中國經濟網。2011。2011 年 10 月 10 日。「新加坡電子政府成功之路」。
- 公務員事務局。2004。「香港公務員隊伍卓越成就選輯」。
- 立法會。2009。CB(1)715/08-09(04)號文件。<https://www.legco.gov.hk/yr08-09/chinese/panels/itb/papers/itb0209cb1-715-4-c.pdf>
- 立法會。政制事務委員會會議紀要。2018。<https://www.legco.gov.hk/yr17-18/chinese/panels/ca/minutes/ca20180115.pdf>
- 立法會。財務委員會人事編制小組委員會。討論文件。(2004)。<http://www.legco.gov.hk/yr03-04/chinese/fc/esc/papers/e04-08c.pdf>
- 立法會。財務委員會審核二零一七至一八年度開支預算。[https://www.legco.gov.hk/yr16-17/chinese/fc/fc/w\\_q/cso-c.pdf](https://www.legco.gov.hk/yr16-17/chinese/fc/fc/w_q/cso-c.pdf)
- 立法會。財務委員會審核二零一八至一九年度開支預算。附件 B。各局／部門推出的流動應用程式資料。[https://www.legco.gov.hk/yr17-18/chinese/fc/fc/w\\_q/itb-c.pdf](https://www.legco.gov.hk/yr17-18/chinese/fc/fc/w_q/itb-c.pdf)
- 立法會。財務委員會審核二零一五至一六年度開支預算。[http://www.grs.gov.hk/pdf/GRS-SFCQ\(2015-16\)\(Chi\).pdf](http://www.grs.gov.hk/pdf/GRS-SFCQ(2015-16)(Chi).pdf)
- 立法會。資訊科技及廣播事務委員會。2003。CB(1)2214/02-03(03)號文件。<http://www.legco.gov.hk/yr02-03/chinese/panels/itb/papers/itb0721cb1-2214-3c.pdf>
- 立法會。資訊科技及廣播事務委員會。2006。CB(1)597/05-06 號文件。<http://www.legco.gov.hk/yr05-06/chinese/panels/itb/papers/itb0109cb1-597-c.pdf>
- 立法會。資訊科技及廣播事務委員會。2008 年。CB(1)1456/07-08(03)號文件。<http://www.legco.gov.hk/yr07-08/chinese/panels/itb/papers/itb0513cb1-1456-3-c.pdf>
- 立法會。資訊科技及廣播事務委員會。2015。CB(4)1083/14-15(03)號文件。<https://www.legco.gov.hk/yr14-15/chinese/panels/itb/papers/itb20150608cb4-1083-3-c.pdf>
- 立法會。資訊科技及廣播事務委員會。2017。CB(4)25/17-18(02)號文件。<https://www.legco.gov.hk/yr17-18/chinese/panels/itb/papers/itb20171017cb4-25-2-c.pdf>
- 立法會。資訊科技及廣播事務委員會。2017。CB(4)801/16-17(03)號文件。<https://www.legco.gov.hk/yr16-17/chinese/panels/itb/papers/itb20170410cb4-801-3-c.pdf>
- 立法會。資訊科技及廣播事務委員會。2017。CB(4)950/16-17(04)號文件。<https://www.legco.gov.hk/yr16-17/chinese/panels/itb/papers/itb20170508cb4-950-4-c.pdf>
- 立法會資訊簡述。<https://www.legco.gov.hk/research-publications/chinese/essentials-1617ise09-e-government-programme.htm>
- 行政長官 2017 年施政報告。

東網。2017 年 10 月 17 日。 [http://hk.on.cc/hk/bkn/cnt/news/20171017/bkn-20171017050034591-1017\\_00822\\_001.html](http://hk.on.cc/hk/bkn/cnt/news/20171017/bkn-20171017050034591-1017_00822_001.html)

政府統計處。2017。《主題性住戶統計調查第 62 號報告書》。

政府統計處。2018。《主題性住戶統計調查第 64 號報告書》。

政府新聞公報。2002 年 2 月 17 日。  
<http://www.info.gov.hk/gia/general/200202/17/0216112.htm>

政府資訊科技總監辦公室。資料便覽。2018。  
[https://www.ogcio.gov.hk/tc/about\\_us/facts/doc/Fact\\_Sheet-OGCIO-TC.pdf](https://www.ogcio.gov.hk/tc/about_us/facts/doc/Fact_Sheet-OGCIO-TC.pdf)

胡延最，張嬌。2011。韓國電子政務建設對我國電子政務的啟示。國土資源資訊化。

香港年報。2004。 [https://www.yearbook.gov.hk/2004/tc/17\\_09.htm](https://www.yearbook.gov.hk/2004/tc/17_09.htm)

香港便覽。2005 年 11 月。 <http://www.itc.gov.hk/ch/doc/download/2005-tech-c.pdf>

香港便覽。2016。  
[http://www.itc.gov.hk/ch/doc/HK\\_factsheets\\_I&T\\_\(TC\)\\_\(May2016\).pdf](http://www.itc.gov.hk/ch/doc/HK_factsheets_I&T_(TC)_(May2016).pdf)

香港政府一站通。 <http://theme.gov.hk/tc/theme/wifi/helpdesk/>

香港政府新聞網。2014 年 12 月 1 日。「以民為本的電子政府服務」。  
[http://www.news.gov.hk/tc/record/html/2014/11/20141130\\_101857.shtm](http://www.news.gov.hk/tc/record/html/2014/11/20141130_101857.shtm)

特區政府。「數碼 21」資訊科技策略。

創新及科技諮詢委員會報告。2017。  
[http://www.itc.gov.hk/ch/doc/ACIT\\_Report\\_Chi.pdf](http://www.itc.gov.hk/ch/doc/ACIT_Report_Chi.pdf)

新加坡 8 新聞及時事節目網站。2017 年 12 月 28 日。「虛擬客服助手 Ask Jamie 助國人瀏覽政府網站」。  
<https://www.channel8news.sg/news8/singapore/20171226-sg-ask-jamie/3920082.html>

新加坡聯合早報。2017 年 2 月 27 日。「李總理：政府探討推出四大科技計劃加速實現智慧國願景」。  
<http://www.zaobao.com/znews/singapore/story20170227-729472>

新聞公報。2009 年 6 月 3 日。  
<http://www.info.gov.hk/gia/general/200906/03/P200906030311.htm>

新聞公報。2017 年 10 月 12 日。  
<http://www.info.gov.hk/gia/general/201710/12/P2017101200847.htm>

新聞公報。2017 年 11 月 22 日。  
<http://www.info.gov.hk/gia/general/201711/22/P2017112200533p.htm>

新聞公報。2018 年 1 月 10。  
<http://www.info.gov.hk/gia/general/201801/10/P2018011000587p.htm>

署理商務及經濟發展局局長於立法會財務委員會特別會議就通訊及科技範疇的發言要點。2011 年 3 月 21 日。  
<http://www.cedb.gov.hk/chi/speech/2011/pr21032011.htm>

資訊科技及廣播局。2001。電子政府策略。 <http://www.legco.gov.hk/yr00-01/chinese/panels/itb/papers/a1332-2c.pdf>

審計署。2009。《審計署署長第五十二號報告書》。

審計署。2013。《審計署署長第六十號報告書》。

審計署。2016。《審計署署長第六十六號報告書》。

數位時代。2014-07-31。「10 分鐘讀懂 OpenData」。  
<https://www.bnext.com.tw/article/33242/BN-ARTICLE-33242>

數位時代。2015-07-08。「借鏡英國 ODI，台灣開放資料該怎麼做？」  
<https://www.bnext.com.tw/article/36697/BN-2015-07-08-111054-36>

澎湃新聞。2017-04-06。「政府數據開放與腐敗防治：英國的實踐與啟示」。  
[http://www.thepaper.cn/newsDetail\\_forward\\_1654940](http://www.thepaper.cn/newsDetail_forward_1654940)

錢鈺津。2017。「英國的數位首選服務標準」。叻揚 e 論壇第 86 期。  
[http://www.gss.com.tw/images/stories/eispage/vol86/pdf/EIS86\\_P17.pdf](http://www.gss.com.tw/images/stories/eispage/vol86/pdf/EIS86_P17.pdf)

am730。2016 年 12 月 26 日。<http://archive.am730.com.hk/article-29622>

in。2014-07-24。「Government Digital Service 英國政府數位服務策略及設計準則」(蔡明哲)。<https://www.slideshare.net/codefortomorrow/government-digital-service-37311638>

INSIDE。2015-09-29。「美國首席資訊長發佈全新設計準則，政府官網不再難用且醜陋」。<https://www.inside.com.tw/2015/09/29/us-government-releases-new-design-standards>

iThome。2014-09-19。「打敗時尚圈和建築界 英國官網如何奪設計首獎」。

iThome。2015-03-19。「借鏡英國開放資料創部，工業局啟動臺英開放資料經驗交流」。

iThome。2016-09-04。「社群領袖領導 GDS 團隊，帶頭革新政府數位服務」。

1823 網站。<http://www.1823.gov.hk/big5/based/aboutus.aspx>

Accenture. (2014). Digital Government Pathways to Delivering Public Services for the Future.

Accenture. (2015). Digital at Depth.

Accenture. (2016).

Access to European Union Law. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32016R0679>

Alexa. (2018). <https://www.alexa.com/siteinfo/www.gov.uk>

Australian Government. The Digital Transformation Agency. Digital Service Standard. <https://www.dta.gov.au/standard/>

Australian Government. The Digital Transformation Agency. <https://www.dta.gov.au/standard/11-measure-performance>

Enterprise Innovation. (2016). “IDA Hive: Designing Singapore’s digital government services”.

European Commission. (2017). Ministerial Declaration on eGovernment – the Tallinn Declaration. <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/ministerial-declaration-egovernment-tallinn-declaration>

European Union. (2015). [https://ec.europa.eu/futurium/en/system/files/ged/eprs\\_ida2015565890\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/futurium/en/system/files/ged/eprs_ida2015565890_en.pdf)

Foresee Experience Index: E-Government Q2 2017.

Gartner. 2012.10-22. “Gartner Says Big Data Creates Big Jobs: 4.4 Million IT Jobs Globally to Support Big Data By 2015”.  
<https://www.gartner.com/newsroom/id/2207915>

Gartner. 2012-06-21. “The Importance of ‘Big Data’: A Definition”.  
<https://www.gartner.com/doc/2057415/importance-big-data-definition>

GLOBAL government FORUM. 2016-08-25. "UK Government Digital Service sets up international team".

HPX-GOV. <http://gds.hpx.tw/service-manual/>

<https://newsroom.accenture.com/news/citizen-satisfaction-with-digital-government-services-doubles-in-two-years-accenture-report-shows.htm>

<https://www.epeople.go.kr/jsp/user/on/eng/intro01.paid>

Internet World Stats. <https://www.internetworldstats.com/emarketing.htm>

KOREA Net. 2016.04.07.  
<http://www.korea.net/NewsFocus/policies/view?articleId=134930>

KOREA Net. 2016.08.17.  
<http://chinese.korea.net/NewsFocus/Policies/view?articleId=139599>

KOREA Net. 2016.12.21.  
<http://chinese.korea.net/NewsFocus/Policies/view?articleId=142790>

KOREA Net. 2016.12.29.  
<http://www.korea.net/NewsFocus/policies/view?articleId=142921>

Moon, M. Jae. (2002). The Evolution of E-Government Among Municipalities: Rhetoric or reality? *Public Administration Review* 62(4): 424-433.

New York City. Department of Information Technology & Telecommunications. (2012). Open Data Law.

Newzoo. (2017). Global Mobile Market Report.

OECD. (2003). Policy Brief.  
<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/APCITY/UNPAN015120.pdf>

OECD. (2003). The e-Government Imperative.

OECD. (2005). e-Government for Better Government.

OECD. (2015). Government at a Glance 2015. p.153. <http://www.oecd-ilibrary.org/docserver/download/4215081e.pdf?expires=1521172193&id=id&accname=guest&checksum=553D6BA8D1F4FE6ECC516EFACACEAA9C>

Open Data Barometer. (2016).  
[https://opendatabarometer.org/?\\_year=2016&indicator=ODB](https://opendatabarometer.org/?_year=2016&indicator=ODB)

Opensource. 2013-07-12. "Open Data Charter released at the G8 Summit".  
<https://opensource.com/government/13/7/open-data-charter-g8>

Republic of Korea. <https://www.gov.kr/portal/minwon>

Republic of Korea. Ministry of Public Administration and Security. Digital Society Development of Korea.  
<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un-dpadm/unpan042711.pdf>

Republic of Korea. MOI. (2016). Korea, Leading the World e Government.  
[http://www.mois.go.kr/eng/bbs/type002/commonSelectBoardArticle.do?bbsId=BBSMSTR\\_000000000022&nttlId=57628](http://www.mois.go.kr/eng/bbs/type002/commonSelectBoardArticle.do?bbsId=BBSMSTR_000000000022&nttlId=57628)

Republic of Korea. MOIS.  
<http://www.mois.go.kr/eng/sub/a03/Government30/screen.do>

Republic of Korea. MOIS. (2018). e-Government Systems of Korea-100 acknowledged worldwide.

Republic of Korea. MOIS. 2017.4.4. World e-Government Leaders to Gather at OECD E-Leaders Meeting 2018 in Korea.

Sakowicz, Marcin. (2003).  
[http://www.nispa.org/files/conferences/2003/wg\\_6/Sakowicz.pdf](http://www.nispa.org/files/conferences/2003/wg_6/Sakowicz.pdf)

Singapore Government. (2011). E-Government Master Plan 2011-2015 Collaborative Government. <https://www.tech.gov.sg/-/media/GovTech/About-us/Corporate-Publications/eGov/eGovBOOK1115.pdf>

Singapore Government. Civil Service College Annual Report for the Year Ended 31 March 2017.

Singapore Government. GovTech. (2016). Factsheet.

Singapore Government. GovTech. <https://www.tech.gov.sg/Programmes-Partnerships/Programmes-Partnerships/Initiatives/Beeline>

Singapore Government. GovTech. Survey Reports.  
<https://www.tech.gov.sg/About-Us/Facts-and-figures/Survey-Reports>

Singapore Government. MOF. Factsheet. 2016-01-29. SingPass.  
[https://www.tech.gov.sg/-/media/GovTech/Media-Room/Media-Releases/2016/0129\\_Singpassfactsheet/SingPass-Factsheet--Updated-29-Janpdf.pdf](https://www.tech.gov.sg/-/media/GovTech/Media-Room/Media-Releases/2016/0129_Singpassfactsheet/SingPass-Factsheet--Updated-29-Janpdf.pdf)

Singapore Government. News. 2017-03-20. "Smart Nation and Digital Government Group Office to be formed under PMO".

Singapore Government. Smart Nation. <https://www.smartnation.sg/>

Singapore Government. The Government Technology Agency (GovTech).  
<https://www.tech.gov.sg/IDA.html>

Singapore. ComputerWorld. 2017-03-30. "GovTech, NUS to train 10,000 public officers in data science by 2022".

Speedtest Global Index. <http://www.speedtest.net/global-index>

The Global Open Data Index. <https://index.okfn.org/place/>

The Open Data Institute. <https://theodi.org/>

The Register. (2012). "New gov.uk site hits beta, flashes SINGLE typeface to punters". [http://www.theregister.co.uk/2012/07/04/gov\\_uk\\_beta\\_out/](http://www.theregister.co.uk/2012/07/04/gov_uk_beta_out/)

The Singapore Government. The Ideas!.  
<https://ideas.ecitizen.gov.sg/egp/process/EGOV/EideasHomepage>

The Waseda University Institute of e-Government. International e-Government Rankings. Various years.

The World Wide Web Consortium (W3C). <https://www.w3.org/Consortium/>

UK Government. (2012). Digital Efficiency Report.

UK Government. (2013). G8 Open Data Charter and Technical Annex.

UK Government. (2017). Growing the Artificial Intelligence Industry in the UK.

UK Government. (2017). UK Digital Strategy 2017. Policy Paper.

UK Government. Cabinet Office. (2000). e-government A STRATEGIC FRAMEWORK FOR PUBLIC SERVICES IN THE INFORMATION AGE.  
<https://ntouk.files.wordpress.com/2015/06/e-government-strategy-2000.pdf>

UK Government. CDS. "Resilience Direct – Digital technology that helps save lives". <https://www.cds.co.uk/case-studies/resiliencedirect---digital-technology-that-helps-save-lives>

UK Government. GDS. (2012). Government Design Principles.

UK Government. Government Digital Service.  
<https://www.gov.uk/government/organisations/government-digital-service>

UK Government. HM Government. (2012). Open Data White Paper.

UK Government. HM Government. (2013). Seizing the data opportunity. A strategy for UK data capability.

UK Government. Performance. <https://www.gov.uk/performance>

UK Government. Service Manual. <https://www.gov.uk/service-manual/measurement/digital-takeup.html>

UK Government. The National Archives. <http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20160609173223/https://www.gov.uk/service-manual/digital-by-default-26-points>

United Nations. (2002). Benchmarking E-government: A Global Perspective.

United Nations. (2003). E-government at the Crossroads.

United Nations. (2004). Towards access for opportunity.

United Nations. (2005). From E-Government to E-Inclusion.

United Nations. (2008). From E-Government to connected governance.

United Nations. (2010). Leveraging e-government at a time of financial and economic crisis.

United Nations. (2012). E-Government for the People.

United Nations. (2014). E-Government for the future we want.

United Nations. (2015). Transforming our world: the 2030 Agenda for Sustainable Development. <https://sustainabledevelopment.un.org/post2015/transformingourworld>

United Nations. (2015). UN General Assembly Resolution 69/327, 2015c.

United Nations. (2016). E-Government in Support of Sustainable Development.

United Nations. (2016). Final list of proposed Sustainable Development Goal indicators. <https://sustainabledevelopment.un.org/content/documents/11803Official-List-of-Proposed-SDG-Indicators.pdf>

US Government. 18F. (2015). Introducing the U.S. Web Design Standards. <https://18f.gsa.gov/2015/09/28/web-design-standards/>

US Government. GSA. <https://www.challenge.gov/agency/general-services-administration/>

US Government. OMB. (2016). Policies for Federal Agency Public Websites and Digital Services.

US Government. OMB. FY 2014 Annual Report to Congress: E-Government Act Implementation.

US Government. OMB. FY 2016 Annual Report to Congress E-Government Act Implementation.

US Government. GAO. (2001). "Electronic Government. Challenges Must Be Addressed With Effective Leadership and Management".

US Government. United States Digital Service. <https://www.usds.gov/>

US Government. USDS. Digital Services Playbook. <https://playbook.cio.gov/>

West, Darrell M. (2004). E-Government and the Transformation of Service Delivery and Citizen Attitudes.

White House. Executive Office of the President. (2014). Report to the President Big Data and Privacy: A Technological Perspective. [https://obamawhitehouse.archives.gov/sites/default/files/microsites/ostp/PCAST/pcast\\_big\\_data\\_and\\_privacy\\_-\\_may\\_2014.pdf](https://obamawhitehouse.archives.gov/sites/default/files/microsites/ostp/PCAST/pcast_big_data_and_privacy_-_may_2014.pdf)

- White House. Office of Science and Technology Policy. Executive Office of the President. (2012).  
<https://obamawhitehouse.archives.gov/blog/2012/03/29/big-data-big-deal>
- World Bank. (2001). – LAC PREM – Power Point Presentation “E Government for Development Countries”. By Booz, Allen & Hamilton.
- World Bank. (2002). Electronic Government and Governance: Lessons for Argentina.
- WPP. (2015). The Government & Public Sector Practice. Me.gov The Next Generation of Digital Government.

香港青年協會 青年研究中心  
青年創研庫  
「管治與政制發展」研究系列  
促進特區政府電子服務  
問卷調查

調查對象：18-34 歲香港青年協會會員

樣本數目：648

調查方法：向 18-34 歲香港青年協會會員發送邀請電郵，邀請會員  
自行於網上填答問卷

調查日期：2018 年 3 月上旬

題目範疇：

| 範 疇               | 題 目       |
|-------------------|-----------|
| 1. 使用電子政府服務的狀況及評價 | V02 ~ V17 |
| 2. 對電子政府的理解和取態    | V18       |
| 3. 個人與特區政府        | V19 ~ V20 |
| 4. 改善方法           | V21 ~ V27 |
| 5. 個人資料           | V28 ~ V30 |

### 簡介

香港青年協會正就青年使用政府電子服務的狀況（如瀏覽政府網頁、網上預約政府服務、查詢及租場等），收集意見。

我們經隨機抽樣選出受訪會員，現誠意邀請你給予協助，填答本問卷。

為答謝你的支持，我們將會在調查完結後選出 50 名填答所有問題的會員，送贈港幣\$50 之 Haagen Dazs 雪糕券。

問卷只需 10 分鐘完成。你提供的資料會絕對保密，只供研究分析用途。

如有任何問題，請聯絡香港青年協會青年研究中心：3755 7022 / yr@hkfyg.org.hk

## 第 1 部份 選出被訪者

[V01] 為確定你是合適的被訪者，請你提供你的年齡資料：  
\_\_\_\_\_歲（實數）（非 18-34 歲 → [V\_exit]）

## 第 2 部份 非合適被訪者

[V\_exit] 謝謝。你不屬於是次研究的訪問對象。  
我們期望日後有機會再邀請你填答問卷。（跳至 [完結]）

「電子政府」(e-Government)泛指政府透過互聯網、流動技術及信息與通訊科技等，使政府工作電子化，而市民可以透過網絡使用政府服務。

## 第 3 部份 問卷內容

### 3.1 使用電子政府服務的狀況及評價

[V02] 過去 12 個月，你有沒有用過特區政府任何「電子政府」服務？  
例如瀏覽政府網頁資訊、預約、登記、查詢、租場、下載表格、使用政府 (Apps)、表達意見、申請職位及報稅等。

- 1 有 [去 V4]
- 2 沒有 [去 V3]
- 99 不知／難講 [去 V18]

[V03] (沒有) 你沒有使用電子政府服務最主要原因是甚麼？  
(1-6 & other，只選一項)[去 V18]

- |   |             |       |             |
|---|-------------|-------|-------------|
| 1 | 無需要使用       | 99    | 不知／難講       |
| 2 | 使用程序複雜      | other | 其他，請註明：____ |
| 3 | 沒有這個習慣      |       |             |
| 4 | 擔心個人資料外洩    |       |             |
| 5 | 沒有涵蓋你需要的範疇  |       |             |
| 6 | 不認識／不知道有關服務 |       |             |

[V04] (有) 你使用電子政府服務最主要原因是甚麼？  
(1-5 & other，只選一項)

- |   |                 |       |             |
|---|-----------------|-------|-------------|
| 1 | 方便 (不受時間／地域等限制) | 99    | 不知／難講       |
| 2 | 環保 (無紙化)        | other | 其他，請註明：____ |
| 3 | 有著數             |       |             |
| 4 | 可節省時間           |       |             |
| 5 | 沒有其他渠道選擇        |       |             |

(有) 過去 12 個月，你曾經使用過以下那些電子政府服務？

|       |                               | 1.<br>經常 | 2.<br>間中 | 3.<br>很少 | 99.<br>不知／<br>難講 |
|-------|-------------------------------|----------|----------|----------|------------------|
| [V05] | 搜尋資料                          |          |          |          |                  |
| [V06] | 查詢服務                          |          |          |          |                  |
| [V07] | 預約申請<br>(如預約申請旅行證件<br>／申請牌照等) |          |          |          |                  |

|       |                             | 1.<br>經常 | 2.<br>間中 | 3.<br>很少 | 99.<br>不知／<br>難講 |
|-------|-----------------------------|----------|----------|----------|------------------|
| [V08] | 登記服務 (如登記為選民／登記器官捐贈／登記為義工等) |          |          |          |                  |
| [V09] | 租用場地                        |          |          |          |                  |
| [V10] | 圖書館服務 (如預訂／續借書本等)           |          |          |          |                  |
| [V11] | 求職及招聘                       |          |          |          |                  |
| [V12] | 提交資料 (如報稅等)                 |          |          |          |                  |
| [V13] | 電子理財 (如接收帳單通知／交費等)          |          |          |          |                  |
| [V14] | 表達意見                        |          |          |          |                  |

[V15] (有) 在使用電子政府服務時，你最滿意邊三方面？  
(1-13 & other，最多三項)

- |    |            |       |             |
|----|------------|-------|-------------|
| 1  | 免費使用       | 99    | 不知／難講       |
| 2  | 網站指南清楚     | other | 其他，請註明：____ |
| 3  | 文字顯淺易明     |       |             |
| 4  | 多圖少字       |       |             |
| 5  | 資料夠新       |       |             |
| 6  | 使用步驟簡單     |       |             |
| 7  | 客戶服務足夠     |       |             |
| 8  | 搜尋功能精準     |       |             |
| 9  | 個人化服務理想    |       |             |
| 10 | 系統支援平台齊備   |       |             |
| 11 | 個人資料保安系統理想 |       |             |
| 12 | 以一站式登入個人帳戶 |       |             |
| 13 | 沒有滿意       |       |             |

[V16] (有) 相反，你最不滿意邊三方面？(1-13 & other，最多三項)

- |    |              |       |             |
|----|--------------|-------|-------------|
| 1  | 網站指南混亂       | 99    | 不知／難講       |
| 2  | 資料過時         | other | 其他，請註明：____ |
| 3  | 文字太多         |       |             |
| 4  | 文字艱深難明       |       |             |
| 5  | 使用步驟繁複       |       |             |
| 6  | 搜尋功能不夠精準     |       |             |
| 7  | 系統支援平台不全     |       |             |
| 8  | 部門之間連結不足     |       |             |
| 9  | 客戶服務支援不夠     |       |             |
| 10 | 個人化服務不理想     |       |             |
| 11 | Wi-Fi 覆蓋面不夠  |       |             |
| 12 | 各服務用戶登記帳號不統一 |       |             |
| 13 | 沒有不滿意        |       |             |

[V17] (有) 整體而言，你對特區政府電子服務有幾滿意？

- |   |       |    |       |
|---|-------|----|-------|
| 1 | 非常滿意  | 99 | 不知／難講 |
| 2 | 頗滿意   |    |       |
| 3 | 一般    |    |       |
| 4 | 頗不滿意  |    |       |
| 5 | 非常不滿意 |    |       |

### 3.2 對電子政府的理解及取態

[V18] 你認為電子政府服務要做到便民效果，最重要的準則是甚麼？(1-5 & other，只選一項)

- |   |                   |       |             |
|---|-------------------|-------|-------------|
| 1 | 節省時間              | 99    | 不知／難講       |
| 2 | 隨時隨地用得到           | other | 其他，請註明：____ |
| 3 | 使用容易，毋須尋求協助       |       |             |
| 4 | 整個服務能於線上完成，毋須線下配合 |       |             |
| 5 | 沒有特別準則            |       |             |

### 3.3 個人與特區政府

請問你是否同意以下的說法？

“政府有效的電子服務，有助增加。。。。。”

|       |          | 1.<br>非常<br>同意 | 2.<br>頗同<br>意 | 3.<br>一<br>般 | 4.<br>頗不<br>同意 | 5.<br>非常<br>不同<br>意 | 99.<br>不知<br>／<br>難講 |
|-------|----------|----------------|---------------|--------------|----------------|---------------------|----------------------|
| [V19] | 你與政府的接觸  |                |               |              |                |                     |                      |
| [V20] | 你對政府的信任度 |                |               |              |                |                     |                      |

### 3.4 改善

[V21] 你有沒有聽過香港政府一站通？

- |   |             |       |       |
|---|-------------|-------|-------|
| 1 | 有，但沒有開設個人帳戶 | 99    | 不知／難講 |
| 2 | 有，並且開設個人帳戶  | other |       |
| 3 | 沒有          |       |       |

[V22] 假如想知道有關特區政府服務的事項，你會優先考慮以下邊一個方法？(1-6 & other，只選一項)

- |   |                           |       |             |
|---|---------------------------|-------|-------------|
| 1 | 聯絡 1823 查詢                | 99    | 不知／難講       |
| 2 | 瀏覽有關部門網頁                  | other | 其他，請註明：____ |
| 3 | 瀏覽香港政府一站通                 |       |             |
| 4 | 於社交媒體提問<br>(如 Facebook 等) |       |             |
| 5 | 使用政府有關流動應用程式              |       |             |
| 6 | 使用搜尋器如 Google 等           |       |             |

如要改善特區政府的電子服務，你認為以下幾項舉措的幫助程度有多少？

|       |                  | 1.<br>非常有幫助 | 2.<br>頗有幫助 | 3.<br>一般 | 4.<br>頗沒有幫助 | 5.<br>非常沒有幫助 | 99.<br>不知／難講 |
|-------|------------------|-------------|------------|----------|-------------|--------------|--------------|
| [V23] | 讓市民知道有甚麼電子服務可供選用 |             |            |          |             |              |              |
| [V24] | 讓市民有份參與，例如提出意見等  |             |            |          |             |              |              |
| [V25] | 服務水平與商業機構所提供的看齊  |             |            |          |             |              |              |
| [V26] | 進一步開放數據供市民使用     |             |            |          |             |              |              |

[V27] 你對香港社會五年內發展成智慧城市的信心有多少？

- |   |        |    |       |
|---|--------|----|-------|
| 1 | 非常有信心  | 99 | 不知／難講 |
| 2 | 頗有信心   |    |       |
| 3 | 一般     |    |       |
| 4 | 頗沒有信心  |    |       |
| 5 | 非常沒有信心 |    |       |

### 3.5 個人資料

[V28] 性別

- 1 男
- 2 女

[V29] 教育程度

- |                   |           |
|-------------------|-----------|
| 1 初中 (中一至中三)      | 4 大學學位或以上 |
| 2 高中 (中四至中七，包括毅進) | 5 不知／難講   |
| 3 專上非學位           |           |

[V30] 職業

- |                |                  |
|----------------|------------------|
| 1 經理及行政級人員     | 8 非技術工人          |
| 2 專業人員         | 9 學生             |
| 3 輔助專業人員       | 10 料理家務者         |
| 4 文書支援人員       | 11 待業、失業，及其他非在職者 |
| 5 服務工作及銷售人員    | 12 其他，請註明：_____  |
| 6 工藝及有關人員      |                  |
| 7 機台及機器操作員及裝配員 |                  |

### 第 4 部份 有獎遊戲送贈雪糕券

為答謝你的支持，我們會送出港幣\$50 之 Haagen Dazs 雪糕券予完成問卷，並提供最佳有助提高政府電子服務便民效果建議的 50 名受邀會員。如你有興趣取得雪糕券，請回答以下問題，並提供姓名、email 及地址以供聯絡用途。獲贈雪糕券人士將於 2018 年 5 月 30 日前收到電郵通知。

[V31] 請建議一個有助提高政府電子服務便民效果的舉措，提供最佳答案的 50 名會員將獲得雪糕券（需提供姓名、email 及地址以供聯絡用途）：

1. 我不需要雪糕券

other. 我建議有助提高政府電子服務便民效果的舉措：

\_\_\_\_\_

[V32] 姓名：\_\_\_\_\_

[V33] email：\_\_\_\_\_

[V34] 聯絡地址：\_\_\_\_\_

[V35] 聯絡電話：\_\_\_\_\_

[V36] 香港青年協會私隱政策 //with link//

[完結] 問卷已完成。非常感謝您的參與。

## 香港青年協會

## The Hong Kong Federation of Youth Groups

香港青年協會 [hkfyg.org.hk](http://hkfyg.org.hk) | [m21.hk](http://m21.hk)

香港青年協會(簡稱青協)於 1960 年成立，是香港最具規模的青年服務機構。隨著社會不斷轉變，青年所面對的機遇和挑戰時有不同，而青協一直不離不棄，關愛青年並陪伴他們一同成長。本著以青年為本的精神，我們透過專業服務和多元化活動，培育年青一代發揮潛能，為社會貢獻所長。至今每年使用我們服務的人次近 600 萬。在社會各界支持下，我們全港設有 70 多個服務單位，全面支援青年人的需要，並提供學習、交流和發揮創意的平台。此外，青協登記會員人數已達 46 萬；而為推動青年發揮互助精神、實踐公民責任的青年義工網絡，亦有逾 20 萬登記義工。在「青協·有您需要」的信念下，我們致力拓展 12 項核心服務，全面回應青年的需要，並為他們提供適切服務，包括：青年空間、M21 媒體服務、就業支援、邊青服務、輔導服務、家長服務、領袖培訓、義工服務、教育服務、創意交流、文康體藝及研究出版。

## 青年研究中心

## Youth Research Centre

[yrc.hkfyg.org.hk](http://yrc.hkfyg.org.hk)

資訊科技發展一日千里，新思維和新事物不斷湧現。在知識型經濟社會下，實證和數據分析尤其重要，研究工作亦需以此為根基。青協青年研究中心一直不遺餘力，以期在急速轉變的社會中，加深認識青年的處境和需要。

青協青年研究中心於 1993 年成立，過去 20 多年間，持續進行有系統和科學性的青年研究，至今已完成超過 350 項研究報告，為香港制定青年政策和策劃青年服務，提供重要參考。現時主要研究工作亦包括《青年研究學報》和《香港青年趨勢分析》系列等。

為進一步強化研究領域和青年參與，中心於 2015 年特別成立青年創研庫，以青年角度分析社會問題、表達意見，冀為香港未來發展建言獻策。2015-2017 年間，創研庫共完成 24 項研究報告。

## 青年領袖發展中心

### **Leadership 21**

**leadership21.hkfyg.org.hk**

青年領袖發展中心於 2000 年成立，致力培養高質素的領袖人才，至今已為接近 15 萬名學生領袖提供有系統及專業訓練。其中《香港 200》領袖計劃，每年選拔具領導潛質的青年學生，培養他們願意為香港貢獻的心志。而「香港青年服務大獎」旨在表揚持續身體力行，以服務香港為己任的青年，期望他們為香港未來添上精彩一筆。中心與國際知名的「薩爾斯堡全球論壇」合作，在港舉辦培訓活動，讓本地青年開拓更廣闊的國際視野。青協已參與活化前粉嶺裁判法院，成立全港首間香港青年協會領袖學院，下設五個院校，重點培訓領袖技巧、傳意溝通、中國和全球視野以及社會參與。

## 青年創研庫

### **Youth I.D.E.A.S.**

青協青年研究中心於 2015 年成立青年創研庫，是本港一個屬於青年的智庫。

新一屆(2017-2019 年度) 青年創研庫由 75 位專業才俊、青年創業家與大專學生組成。他們大部份均曾參與青協領袖發展中心的訓練課程。此外，八位專家、學者亦應邀擔任成員的顧問導師，就各項研究提供寶貴意見。

青年創研庫是年輕人一個獨特的意見交流平台。他們就著青年關心和有助香港持續發展的社會議題或政策，探討解決對策和可行方案。

青年創研庫持續與青年研究中心攜手，定期發表研究報告。四項專題研究系列包括：（一）經濟與就業；（二）管治與政制；（三）教育與創新；及（四）社會與民生。

## 研究報告一覽

| 系列<br>Serial No. | 主題<br>Titles                                                                                                    |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| YI001            | 人盡其才——如何開拓青年就業出路<br>The Opportunities of Vocational Training for Youth Employment                               |
| YI002            | 年輕一代可以為高齡社會做什麼？<br>What can the Younger Generation Do for an Aged Society?                                      |
| YI003            | 誰願意參與公共事務？<br>Who is Willing to Take up Positions in Public Affairs?                                            |
| YI004            | 促進青年參與創新科技的障礙與對策<br>Encouraging Young People to Participate in Innovation and Technology Development            |
| YI005            | 如何促進科技創業的發展條件<br>Enhancing the Conditions for Technology Start-ups                                              |
| YI006            | 輸入人才的機遇及影響<br>Attracting Talents to Hong Kong: Impact and Opportunities                                         |
| YI007            | 青年看公眾諮詢的不足與障礙<br>Young People's Perception on Public Consultations                                              |
| YI008            | 「翻轉教室」有助提升香港學生自主學習？<br>Do "Flipped Classrooms" Motivate Students to Learn?                                      |
| YI009            | 香港擔任「超級聯繫人」的挑戰與機遇<br>Challenges and Opportunities: Hong Kong's Role as a Super-Connector                        |
| YI010            | 年輕一代為何出現悲觀情緒<br>What Makes Young People Feel Negative                                                           |
| YI011            | 青年看立法會的職能與運作<br>Young People's Views on the Roles and Functions of the Legislative Council                      |
| YI012            | 青年對持續進修的取態<br>Young People's Views on Continuous Learning                                                       |
| YI013            | 多元發展香港旅遊業<br>Diversifying Hong Kong's Attractions to Boost Tourism                                              |
| YI014            | 少數族裔人士在港生活的困境<br>Challenges Faced by Ethnic Minorities in Hong Kong                                             |
| YI015            | 青年對公務員及其所面對挑戰的意見<br>Young People's Views on Civil Servant Challenges                                            |
| YI016            | 中學生對體育教育的意見和取態<br>Attitude of Secondary Students on Physical Education                                          |
| YI017            | 新生代的彈性就業模式<br>Flexible Employment of Today's Youth                                                              |
| YI018            | 青年對香港城市規劃的願景<br>Young people's Views on "Hong Kong 2030+"                                                       |
| YI019            | 青年對政治委任官員的期望<br>Young People's Views on the Performance of Political Appointments                               |
| YI020            | 小學創科教育的狀況與啟示<br>STEM Education in Primary Schools                                                               |
| YI021            | 香港創意工藝產業化的發展挑戰與機遇<br>Challenges and Opportunities Facing the Development of Creative Craftsmanship in Hong Kong |
| YI022            | 青少年如何處理壓力<br>How Young People Cope with Stress                                                                  |
| YI023            | 香港青年看社會團結<br>Young People's Views on Togetherness                                                               |
| YI024            | 高中學生對「休學年」的取態<br>Views of Senior Secondary Students on Taking a Gap in Their Studies                            |

| 系列<br><b>Serial No.</b> | 主題<br><b>Titles</b>                                                                             |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| YI025                   | 如何建立公眾對政府的信任<br><b>Building Public Trust in the Government</b>                                  |
| YI026                   | 改善中學 STEM 教育的資源運用<br><b>STEM Education in Secondary Schools: Improving Resource Utilization</b> |
| YI027                   | 電競業在香港的發展機遇<br><b>e-Sports in Hong Kong</b>                                                     |
| YI028                   | 提升香港器官捐贈率<br><b>Promoting Organ Donation in Hong Kong</b>                                       |
| YI029                   | 促進特區政府電子服務<br><b>Enhancing e-Government in the HKSAR</b>                                        |





香港青年協會  
the hongkong federation of youth groups

e-Giving



giving.hkfyg.org.hk

## Donation / Sponsorship Form 捐款表格

Please tick (✓) boxes as appropriate 請於合適選項格內，加上“✓”：

I am / My organization is interested in donating 本人/本機構 願意捐助

☐ HK\$10,000 ☐ HK\$5,000 ☐ HK\$2,000 ☐ HK\$1,000 ☐ HK\$800 ☐ HK\$500 ☐ HK\$200 ☐ Other 其他 HK\$ \_\_\_\_\_

Receipts will be issued for all donations over HK\$100 and are tax-deductible. 所有港幣 100 元或以上捐款，將獲發收據作申請扣稅之用。

### Donation Method 捐款方式

#### Cheque 支票

☐ Cheque No. 支票號碼

Crossed cheques should be made payable to: **The Hong Kong Federation of Youth Groups**  
劃線支票抬頭祈付：**香港青年協會**

#### Direct Transfer 銀行轉賬

☐ Direct transfer to the **Hang Seng Bank, account no.**

存款予本會恒生銀行賬戶：  
**773-027743-001**

☐ Internet Banking “Bill Payment” or

“Charity Donation” Services

本地銀行網上理財「繳費」或「慈善捐款」

Date of Payment 轉賬日期：

Please use your contact number as the bill account number (if applicable). If you need a receipt, please send us the bank's receipt / transaction record together with this form. 請以您的電話號碼作為賬單/賬戶號碼(如適用)。請將銀行存款證明/交易紀錄連同捐款表格交回。

☐ 銀行戶口每月自動轉賬 (表格將另函寄上。)

**Monthly direct debit** (We will send you the Authorization Form.)

#### PPS Payment 繳費靈

☐ PPS Payment (The merchant code for The Hong Kong Federation of Youth Groups is **9345**. Please use your contact number as the bill account number.)

繳費靈 (本會登記商戶編號：**9345**；請以您的電話號碼作為賬單/賬戶號碼)

Date of Payment 轉賬日期

#### Credit Card 信用卡

☐ ☐ VISA ☐ MasterCard

☐ One-off Donation 單次捐款 ☐ Regular Monthly Donation 每月捐款

Card Number

信用卡號碼

Expiry Date

有效期至 (MM 月/YY 年)

Signature of Card Holder

持卡人簽署

Name of Card Holder

持卡人姓名

HK 港幣

\$

### Donor Information 捐款者資料

Name of Donor 捐款人姓名

Name of Sponsoring Organization

贊助機構名稱

Name of Contact Person

聯絡人

Tel Number 聯絡電話

Fax Number 傳真號碼

Email 電郵

Do you need a receipt?

☐ Yes 是

是否需要捐款收據？

☐ No 否

Name for Receipt

收據抬頭

The Hong Kong Federation of Youth Groups (the Federation) respects the privacy of individuals. We do our best to ensure the collection, use, storage, transfer and disclosure of your personal data comply with the Personal Data (Privacy) Ordinance. You have the right to access and correct your personal data and request a copy of the said data. You can make your request to personaldata@hkfyg.org.hk. Your request will be answered in 40 days. A fee may be charged for processing a data access request.

Your personal data may be used for purposes related to participation in various programmes and activities, issuing of receipts, collection of user feedback, conduct of analysis, and any other initiatives related to the aims and objectives of the Federation. Please indicate below if you agree to being contacted for these purposes. Should you wish to stop receiving news and information from the Federation and its service units, please contact us at unsubscribe@hkfyg.org.hk.

香港青年協會 (青協) 非常重視個人私隱，並確保轄下之服務於任何情況下收集、使用、儲存、轉移及查閱個人資料之程序均符合香港的《個人資料(私隱)條例》的要求。您有權要求查閱和改正所提供的個人資料及索取有關資料的複本。如需查詢或改正個人資料，可電郵至 personaldata@hkfyg.org.hk。在收到您提出的要求後，本會將在 40 天內給予回覆，並將可能就此收取合理的費用。

您提供之個人資料將用作參與活動的相關用途、簽發收據、收集意見、資料分析，及其他配合本會宗旨及使命的事項。請在下面的方格上填上劃號，表示您是否願意收到本會通訊。如需取消接收青協及有關單位的資訊，請電郵至 unsubscribe@hkfyg.org.hk 與青協職員聯絡。

I / We do not wish to receive communication through the channels below \*:

本人 / 本機構 不希望從以下渠道接收通訊 \*:

☐ Email 電郵

☐ Mail 郵寄

☐ Phone 電話

Please send this form with your crossed cheque / the bank's receipt to :  
捐款表格、劃線支票/銀行存款證明，敬請寄回：

Partnership and Resource Development Office  
The Hong Kong Federation of Youth Groups  
21/F, The Hong Kong Federation of Youth Groups Building  
21 Pak Fuk Road, North Point, Hong Kong

香港北角百福道 21 號  
香港青年協會大廈 21 樓  
香港青年協會「伙伴及資源拓展組」

Tel 電話: 3755 7103  
Fax 傳真: 3755 7155  
Email 電郵: partnership@hkfyg.org.hk  
Donation Website 捐款網站: giving.hkfyg.org.hk